



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Cuentas por Cobrar Incobrables y Riesgo de Crédito en la financiera

EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTORA:**

Br. Guerra Ojeda, Darinka (ORCID: 0000-0002-0120-0763)

**ASESORA:**

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (ORCID: 0000-0003-0340-2198)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitir estar en este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre querida por darme la vida y estar siempre en las buenas y malas por ser el pilar más importante y demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional. A mi padre, a pesar de la distancia física, siempre apoyando mis decisiones.

A Lucero y Franck mis hermanos por que los amo infinitamente.

A Brissette mi Ángel de la guarda que me cuida y guía en mis días.

Guerra Ojeda, Darinka

## **Agradecimiento**

A mi madre y a mi padre que con esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria.

A mis hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que puedo enseñar.

A mi novio que con su apoyo, consejos y paciencia me ayudo a concluir esta meta.

Br. Guerra Ojeda, Darinka

## Índice de contenido

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de contenido                                  | iv   |
| Índice de tablas                                     | v    |
| Índice de figuras                                    | viii |
| Resumen  | xi   |
| Abstract   | xii  |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. Marco teórico                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                     | 9    |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 9    |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 9    |
| 3.3. Población, muestra y muestreo                   | 10   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 11   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 11   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 11   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 11   |
| IV. RESULTADOS                                       | 12   |
| V. DISCUSIÓN   | 66   |
| VI. CONCLUSIÓN                                       | 68   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 69   |
| VIII. REFERENCIAS                                    | 70   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Estadística de fiabilidad Cuentas por Cobrar Incobrables   | 12 |
| Tabla 2: Estadística de fiabilidad de Riesgo de Crédito   | 12 |
| Tabla 3: Pruebas de normalidad  | 13 |
| Tabla 4: Niveles de correlación bilateral   | 13 |
| Tabla 5: Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis general  | 14 |
| Tabla 6: Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 1   | 14 |
| Tabla 7: Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 2   | 15 |
| Tabla 8: Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 3   | 15 |
| Tabla 9: Las políticas de crédito que otorga la financiera se encuentran determinados y/o establecidos en los manuales crediticios                      | 16 |
| Tabla 10: Las políticas de crédito que otorga la financiera suelen ser evaluadas y analizadas previamente por los colaboradores                         | 17 |
| Tabla 11: Las políticas de crédito son generalmente a corto plazo y se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva                 | 18 |
| Tabla 12: Los plazos de crédito que otorga la financiera están acorde a la capacidad de pago de los clientes y establecidos mediante un acuerdo interno | 19 |
| Tabla 13: Considera que una adecuada y actualizada política y gestión de crédito reduce o previene futuras cuentas incobrables                          | 20 |
| Tabla 14: Se establece por escrito y de manera verbal las condiciones previstas de las políticas de crédito a los clientes deudores                     | 21 |
| Tabla 15: Se establecen y aplican condiciones previsibles para estimar los recursos con los que pudiese contar el cliente deudor                        | 22 |
| Tabla 16: Se otorgan políticas de créditos en la medida que no afecten directamente a la liquidez de la financiera                                      | 23 |
| Tabla 17: A los clientes que se atrasan o dejan de pagar usualmente se evita otorgarles nuevas condiciones de créditos                                  | 24 |
| Tabla 18: Se utiliza el análisis de crédito para la información de los clientes, obtenida por los analistas para otorgar créditos                       | 25 |
| Tabla 19: La información obtenida del análisis de crédito por los analistas de venta es relevante para la financiera                                    | 26 |
| Tabla 20: En la financiera se toma en cuenta la información de los créditos reestructurados y vencidos de los clientes deudores                         | 27 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 21: Usted considera que las financieras que realizan previamente el análisis de crédito tienen menos dificultades en su capacidad de pago     | 28 |
| Tabla 22: En la financiera se realiza una evaluación y análisis de crédito y riesgos de cobro para todos los créditos otorgados                     | 29 |
| Tabla 23: Cada analista hace una evaluación y análisis de crédito en las cuentas incobrables por créditos otorgados                                 | 30 |
| Tabla 24: Los analistas determinan y evalúan los días de atraso que tuvo en su historial crediticio su cliente                                      | 31 |
| Tabla 25: Los analistas supervisan y hacen seguimiento constante a la antigüedad y al historial de pago de sus clientes                             | 32 |
| Tabla 26: Para realizar la cobranza se toma en cuenta el historial de pago del posible del deudor   | 33 |
| Tabla 27: La financiera maneja estrategias de políticas de cobro en las cobranzas de efectivos para evitar morosidades                              | 34 |
| Tabla 28: Los métodos de política de cobro que maneja la financiera brindan resultados positivos  | 35 |
| Tabla 29: La financiera cuenta con política de cobranza consistente, actualizada y reglamentada en los manuales                                     | 36 |
| Tabla 30: La financiera tiene establecido diferentes criterios en sus manuales y reglamentos para evaluar el otorgamiento de un crédito             | 37 |
| Tabla 31: Los analistas de la financiera realizan un análisis previo al cliente para otorgarle un crédito y con ello evitar posibles endeudamientos | 38 |
| Tabla 32: La entidad financiera, establece permanentemente políticas de créditos en sus manuales y reglamentos                                      | 39 |
| Tabla 33: Los analistas evalúan y realizan seguimiento permanentemente al incumplimiento del pago de su cliente                                     | 40 |
| Tabla 34: Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la financiera para sus clientes  | 41 |
| Tabla 35: Considera que las políticas de cobranza que aplica la financiera son las adecuadas y previenen recurrir a morosidades                     | 42 |
| Tabla 36: Considera importante aplicar ratios de rotación de cuentas por cobrar para una buena gestión de cobranza                                  | 43 |
| Tabla 37: Considera importante aplicar las ratios de periodo promedio de cobranza para una óptima gestión de cobranza                               | 44 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 38: Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la empresa para sus clientes   | 45 |
| Tabla 39: Los reglamentos crediticios le sugieren realizar reportes de cobranzas por antigüedad de saldos   | 46 |
| Tabla 40: Los reglamentos crediticios le sugieren analizar y/o evaluar el incumplimiento del pago de su cliente   | 47 |
| Tabla 41: Los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de ingresos mensuales de sus posibles clientes   | 48 |
| Tabla 42: Los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de gastos o egresos de sus posibles socios   | 49 |
| Tabla 43: Los reglamentos crediticios le sugieren determinar y analizar la liquidez financiera de sus clientes  | 50 |
| Tabla 44: Considera que al analizar el capital, los activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez de los solicitantes disminuirá el riesgo de crédito      | 51 |
| Tabla 45: Los reglamentos crediticios le sugieren calcular el nivel del crecimiento del negocio y de los ingresos de los clientes                             | 52 |
| Tabla 46: Los reglamentos crediticios le sugieren tomar en cuenta la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su posible cliente                     | 53 |
| Tabla 47: Las políticas de crédito indican que se debe analizar los estados financieros de distintas fechas para mejorar la evaluación de su cliente          | 54 |
| Tabla 48: Las políticas de crédito de la financiera indica que se debe solicitar diversas garantías para otorgar un crédito y disminuir la morosidad          | 55 |
| Tabla 49: La financiera establece que al autorizar los créditos el cliente debe firmar un documento de garantía para evitar posibles morosidades en el futuro | 56 |
| Tabla 50: Usted considera que las garantías cumplen un papel significativo en el otorgamiento de créditos y con ello minimizar posibles endeudamientos        | 57 |
| Tabla 51: Frecuencias de la variable cuentas por cobrar incobrables   | 58 |
| Tabla 52: Frecuencias de la dimensión políticas de crédito  | 59 |
| Tabla 53: Frecuencias de la dimensión análisis de crédito   | 60 |
| Tabla 54: Frecuencias de la dimensión políticas de cobro  | 61 |
| Tabla 55: Frecuencias de la variable riesgo de crédito  | 62 |
| Tabla 56: Frecuencias de la dimensión políticas y control de riesgo   | 63 |
| Tabla 57: Frecuencias de la dimensión capacidad de pago   | 64 |
| Tabla 58: Frecuencias de la dimensión nivel de garantías  | 65 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Las políticas de crédito que otorga la financiera se encuentran determinados y/o establecidos en los manuales crediticios                     | 16 |
| Figura 2: Las políticas de crédito que otorga la financiera suelen ser evaluadas y analizadas previamente por los colaboradores                         | 17 |
| Figura 3: Las políticas de crédito son generalmente a corto plazo y se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva                 | 18 |
| Figura 4: Los plazos de crédito que otorga la financiera están acorde a la capacidad de pago de los clientes y establecidos mediante un acuerdo interno | 19 |
| Figura 5: Considera que una adecuada y actualizada política y gestión de crédito reduce o previene futuras cuentas incobrables                          | 20 |
| Figura 6: Se establece por escrito y de manera verbal las condiciones previstas de las políticas de crédito a los clientes deudores                     | 21 |
| Figura 7: Se establecen y aplican condiciones previsibles para estimar los recursos con los que pudiese contar el cliente deudores                      | 22 |
| Figura 8: Se otorgan políticas de créditos en la medida que no afecten directamente a la liquidez de la financiera                                      | 23 |
| Figura 9: A los clientes que se atrasan o dejan de pagar usualmente se evita otorgarles nuevas condiciones de créditos                                  | 24 |
| Figura 10: Se utiliza el análisis de crédito para la información de los clientes, obtenida por los analistas para otorgar créditos                      | 25 |
| Figura 11: La información obtenida del análisis de crédito por los analistas de venta es relevante para la financiera                                   | 26 |
| Figura 12: En la financiera se toma en cuenta la información de los créditos reestructurados y vencidos de los clientes deudores                        | 27 |
| Figura 13: Usted considera que las financieras que realizan previamente el análisis de crédito tienen menos dificultades en su capacidad de pago        | 28 |
| Figura 14: En la financiera se realiza una evaluación y análisis de crédito y riesgos de cobro para todos los créditos otorgados                        | 29 |
| Figura 15: Cada analista hace una evaluación y análisis de crédito en las cuentas incobrables por créditos otorgados                                    | 30 |
| Figura 16: Los analistas determinan y evalúan los días de atraso que tuvo en su historial crediticio su cliente   | 31 |



|  |    |
|--|----|
| Figura 17: Los analistas supervisan y hacen seguimiento constante a la antigüedad y al historial de pago de sus clientes                             | 32 |
| Figura 18: Para realizar la cobranza se toma en cuenta el historial de pago del posible del deudor   | 33 |
| Figura 19: La financiera maneja estrategias de políticas de cobro en las cobranzas de efectivos para evitar morosidades                              | 34 |
| Figura 20: Los métodos de política de cobro que maneja la financiera brindan resultados positivos  | 35 |
| Figura 21: La financiera cuenta con política de cobranza consistente, actualizada y reglamentada en los manuales                                     | 36 |
| Figura 22: La financiera tiene establecido diferentes criterios en sus manuales y reglamentos para evaluar el otorgamiento de un crédito             | 37 |
| Figura 23: Los analistas de la financiera realizan un análisis previo al cliente para otorgarle un crédito y con ello evitar posibles endeudamientos | 38 |
| Figura 24: La entidad financiera, establece permanentemente políticas de créditos en sus manuales y reglamentos                                      | 39 |
| Figura 25: Los analistas evalúan y realizan seguimiento permanentemente al incumplimiento del pago de su cliente                                     | 40 |
| Figura 26: Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la financiera para sus clientes  | 41 |
| Figura 27: Considera que las políticas de cobranza que aplica la financiera son las adecuadas y previenen recurrir a morosidades                     | 42 |
| Figura 28: Considera importante aplicar ratios de rotación de cuentas por cobrar para una buena gestión de cobranza                                  | 43 |
| Figura 29: Considera importante aplicar las ratios de periodo promedio de cobranza para una óptima gestión de cobranza                               | 44 |
| Figura 30: Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la empresa para sus clientes   | 45 |
| Figura 31: Los reglamentos crediticios le sugieren realizar reportes de cobranzas por antigüedad de saldos   | 46 |
| Figura 32: Los reglamentos crediticios le sugieren analizar y/o evaluar el incumplimiento del pago de su cliente                                     | 47 |
| Figura 33: Los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de ingresos mensuales de sus posibles clientes                                   | 48 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 34: Los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de gastos o egresos de sus posibles socios   | 49 |
| Figura 35: Los reglamentos crediticios le sugieren determinar y analizar la liquidez financiera de sus clientes  | 50 |
| Figura 36: Considera que al analizar el capital, los activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez de los solicitantes disminuirá el riesgo de crédito              | 51 |
| Figura 37: Los reglamentos crediticios le sugieren calcular el nivel del crecimiento del negocio y de los ingresos de los clientes                                     | 52 |
| Figura 38: Los reglamentos crediticios le sugieren tomar en cuenta la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su posible cliente                             | 53 |
| Figura 39: Las políticas de crédito de la financiera indican que se debe analizar los estados financieros de distintas fechas para mejorar la evaluación de su cliente | 54 |
| Figura 40: Las políticas de crédito de la financiera indica que se debe solicitar diversas garantías para otorgar un crédito y disminuir la morosidad                  | 55 |
| Figura 41: La financiera establece que al autorizar los créditos el cliente debe firmar un documento de garantía para evitar posibles morosidades en el futuro         | 56 |
| Figura 42: Usted considera que las garantías cumplen un papel significativo en el otorgamiento de créditos y con ello minimizar posibles endeudamientos ....           | 57 |
| Figura 43: Frecuencias de la variable cuentas por cobrar incobrables   | 58 |
| Figura 44: Frecuencias de la dimensión políticas de crédito  | 59 |
| Figura 45: Frecuencias de la dimensión análisis de crédito   | 60 |
| Figura 46: Frecuencias de la dimensión Políticas de Cobro  | 61 |
| Figura 47: Frecuencias de la variable riesgo de crédito  | 62 |
| Figura 48: Frecuencias de la dimensión políticas y control de riesgo   | 63 |
| Figura 49: Frecuencias de la dimensión capacidad de pago   | 64 |
| Figura 50: Frecuencias de la dimensión nivel de garantías  | 65 |

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal, determinar de qué manera las cuentas por cobrar incobrables se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020. La investigación es de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, en cuanto al nivel es aplicativo, considerando que los alcances que se dan se basan en la teoría ya existente y son prácticos. La población referencial del estudio estuvo conformada por 35 analistas de créditos de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco; los instrumentos utilizados para el recojo de datos fueron adaptados de cuestionarios existentes, el mismo que fue revisado y adaptado; el cuestionario para medir la las las cuentas por cobrar incobrables y el riesgo de crédito fue construido según las bases teóricas y validado estadísticamente por juicio de expertos. Entre los resultados alcanzados se determino que las cuentas por cobrar incobrables se relacionan significativamente con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020, de tal manera la prueba de Chi Cuadrado dio un resultado valor de 0.001, entre las variables.

**Palabras Claves:** Cuentas por cobrar incobrables, riesgo de crédito

## **Abstract**

The main objective of this research work is to determine in what way the uncollectible accounts receivable are related to the credit risk of the financial company EDPYME CREDIVISION, Anta district - Cusco, period 2020. The research is of a correlational type, of design non-experimental and cross-sectional, in terms of level it is applicative, considering that the scopes given are based on existing theory and are practical. The reference population of the study was made up of 35 loan analysts from the financial company EDPYME CREDIVISION, Anta district - Cusco; the instruments used for data collection were adapted from existing questionnaires, which were revised and adapted; The questionnaire to measure the uncollectible accounts receivable and the credit risk was constructed according to the theoretical bases and statistically validated by expert judgment. Among the results achieved, it was determined that uncollectible accounts receivable are significantly related to the credit risk of the financial company EDPYME CREDIVISION, Anta district - Cusco, period 2020, in such a way the Chi Square test gave a result value of 0.001, between variables.

**Keywords:** Uncollectible accounts receivable, credit risk.

## **I.INTRODUCCIÓN**

Arciniegas y Pantoja (2020), manifestaron que el sistema bancario y financiero a nivel internacional está en crecimiento y pesar de su posición muy importante en la economía, el riesgo de crédito por factores internos y externos también se ha incrementado en los últimos años, ya que, el riesgo para la estabilidad financiera se ha incrementado y afecta la solvencia.

Estados Unidos y Ecuador en los años 2008 y 2013, incrementaron complicaciones de deudas incobrables principalmente debido a los préstamos bancarios, conllevando a crisis financiera, primero, el gobierno de Estados Unidos creó una institución para comprar una cartera en quiebra. Del mismo modo, se estableció una compañía de seguros, una especie de fondo de garantía, para evitar el cierre de los mercados monetarios. El propósito es devolver la liquidez al sistema y suspender el sistema de venta en descubierto, que es lo que provocó la caída de la bolsa. En el segundo caso, el Banco Central del Ecuador propuso un proyecto de ley económica de emergencia para renunciar a la deuda de préstamos inmobiliarios. También se recalculó la deuda a una tasa de interés del 8,2% y se suspendió la ejecución. Asimismo, se estableció un plazo de pago de hasta 3 años y se canceló inmediatamente el nivel “E” del registro crediticio para restablecer la solvencia del deudor. Así lo dijo Diego Martínez, presidente del Banco Central Europeo.(Salas, 2017)

Por otro lado, en el Perú, una situación similar está ocurriendo en otros países, aumentando la deuda entre clientes y proveedores, además muchas empresas de diferentes industrias están tratando de reducir los créditos y brindar a los clientes un medio de pago sin comprometer las ganancias. Tenga en cuenta que las empresas financieras son riesgosas y son un pilar fundamental del sistema financiero. El negocio crediticio genera ingresos para las entes y puede causar problemas con las pérdidas crediticias en la gestión de la cartera, por lo que el propósito de este trabajo es determinar cómo se relaciona las cuentas por cobrar incobrables con el riesgo de crédito.

Albella y Hernández (2017), manifestaron que, el problema fundamental que tienen las financieras es la recuperación de los créditos desembolsados, con inseguridad sobre incumplimientos de los deudores por riesgo crediticio debido a políticas crediticias flexibles, falta de solvencia, propietarios sin experiencia

en el negocio y mala asignación crediticia. Además, los niveles de deuda y garantías, conducen a la morosidad que afectan las condiciones económicas y financieras.

Vela y Caro (2015), manifestaron que el riesgo de crédito es el riesgo más transcendental que tienen las entidades financieras. Las cuentas por cobrar incobrables son un indicador de riesgo. Esto significa que la tasa de cartera es la tasa predeterminada. Cabe señalar que los préstamos morosos son una fuente importante de dificultades que enfrentan algunos sistemas y entidades financieros. Las cuentas por cobrar incobrables se miden a la tasa de incumplimiento. La tasa de incumplimiento determina toda la cartera de deuda predeterminada.

En base a lo mencionado se buscó resolver todas las interrogantes de este trabajo. Teniendo como problema general: ¿De qué manera las cuentas por cobrar incobrables se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020?; como problemas específicos se planteó: ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020?; ¿De qué manera el análisis de crédito se relaciona con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020? y ¿De qué manera las políticas de cobro se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020?.

El presente estudio fue justificado por los principios señalados por Hernández, Fernández y Bautista (2014): Justificación teórica forma una reflexión y un debate del conocimiento de la disciplina de investigación sobre el hecho de que las teorías de alguna manera se confrontan y son dos teorías en conflicto en la ciencia contable, como en el caso de: El riesgo de crédito y las cuentas por cobrar incobrables que existen en la financiera EDPYME CREDIVISION. Justificación práctica, la investigación permitirá conocer el comportamiento de las variables en estudio y con ello brindar información de la situación actual a los directivos de la financiera. Justificación metodológica, la investigación contribuye a la generación de conocimiento válido y confiable, al establecimiento racional de variables, dimensiones e indicadores y a la formación de herramientas de adquisición de datos. La información obtenida

aportará aspectos que determinan el riesgo de crédito y cuentas por cobrar incobrables.

Se planteó como objetivo general: Determinar de qué manera las cuentas por cobrar incobrables se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020. También se determinó como objetivos específicos los siguientes: Conocer de qué manera las políticas de crédito se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020; Identificar de qué manera el análisis de crédito se relaciona con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 e Identificar de qué manera las políticas de cobro se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020.

En la hipótesis, se tuvo como hipótesis general: Las cuentas por cobrar incobrables se relacionan significativamente con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020, se determinó como hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre las políticas de crédito y el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020; Existe una relación significativa entre el análisis de crédito y el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 y Existe una relación significativa entre las políticas de cobro y el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020.

## **II. Marco teórico**

Con respecto a los antecedentes se da a conocer a los siguientes antecedentes nacionales:

Larreategui (2020), determinó la gestión de cuentas por cobrar de la Cooperativa. La metodología fue de diseño no experimental, básica y cuantitativo, se encuestó a 71 socios. Los resultados muestran que la cooperativa tiene un problema con la disponibilidad de efectivo debido a su baja tasa de rotación de cuentas por cobrar y al alto monto promedio de los préstamos.

Soto (2019), describió el riesgo de crédito y el tratamiento de las cuentas incobrables. El estudio fue básico, cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo. Se aplicó el cuestionario a 11 analistas. A partir de la información recopilada, los niveles de riesgo crediticio existentes, los niveles de procesamiento de deudas incobrables, los niveles promedio de préstamos de reestructuración, las quiebras de préstamos y las provisiones por riesgo crediticio de las cooperativas. Son un alto nivel, la evaluación del cliente del riesgo, el flujo de ingresos y las garantías personales.

Changano (2019), determinó la morosidad de la cartera y su influencia en las Cuentas por Cobrar. El estudio fue hipotético-deductivo, además. La población quedó conformada por el personal. Los datos recolectados fueron analizados y concluidos de la siguiente manera: Las políticas de crédito y cobranza de deudas afectan la cartera crediticia de un socio. Además, las decisiones de refinanciamiento y endeudamiento afectan el grado de morosidad y rentabilidad.

Rubina, Rubina y Rubina (2017), determinó de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales e incobrables incidió en los procedimientos de cobranza de la empresa comercializadora de productos de salud bucal. Fue básico, enfoque cuantitativo y alcance correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta aplicada a una muestra de 150 comerciantes. De la información recopilada se obtuvo que las cuentas por cobrar han elevado, manteniéndose las deudas vencidas altas. Esto se debe a que no mantienen manuales adecuados de políticas de crédito y cobranza.



Condo (2017), determinó cómo es el riesgo de crédito que atraviesa la institución financiera Credinka. El nivel fue descriptivo, tipo básico, no experimental, se utilizó la lista de Cotejo como técnica de recolección de datos, el cual fue aplicada a 681 expedientes y una muestra de 246. Los resultados muestran que el 55.3% analizado presenta un alto riesgo crediticio y es posible que el cliente no pueda reembolsar el préstamo otorgado porque no fue evaluado adecuadamente antes de otorgar el crédito.

Por otra parte, se consideró como antecedentes internacionales a:

Llerena (2020), describió el modelo de gestión de riesgo de crédito de la COAC. El método aplicado es un modelo importante de positivismo y la investigación cuantitativa utilizó las técnicas de análisis documental y observación de los archivos presentes para recopilar información sobre el proceso crediticio. Los resultados de la descripción del modelo en la cooperativa permitieron mencionar la gestión del riesgo crediticio.

Rosero (2019), determinó el efecto de la gestión de riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador. El estudio estuvo bajo el enfoque mixto y tipo correlacional. Se estudio a 7 cooperativas. Los resultados muestran que: Para cada institución financiera, es más importante identificar los perfiles de riesgo que pueden mitigar el riesgo de formas específicas y elegir los medios adecuados para identificar empresas o beneficiarios de crédito.

Arocavaca (2019), diseñó un modelo de gestión de riesgo crediticio para el adecuado proceso de créditos. Se encuestó a 250 socios, la entrevista a 2 asesores y al gerente. Se levantó información con los estados financieros, mediante un análisis horizontal y vertical. Con respecto a los resultados, estos procedimientos de crédito identifican registros de crédito, análisis y cheques, solicitudes de tarifas de crédito, análisis de valoración o pedido, registros de pago, formalizaciones de préstamos y pagos.

Chancusig (2018), en su tesis titulada: "La gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután" Ltda." de la Universidad Tecnológica "Indoamérica". Tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión de riesgo de crédito. Con respecto a la metodología estuvo bajo el tipo de investigación descriptiva. La investigación estudio a 429 socios. Los resultados indicaron que los riesgos financieros están directamente

relacionados con los factores económicos, políticos y sociales de las actividades financieras que realizan las entidades que afectan la durabilidad del mercado.

Chávez (2017), analizó la cartera de créditos para conocer cómo afectan a la liquidez de la Cooperativa. La metodología de investigación fue método analítico y descriptivo. La obtención de información se la realizó mediante entrevistas al personal de la Cooperativa, además, se consultó información bibliográfica y observación directa e indirecta para conocer la problemática planteada. Con respecto a los resultados, estos indican que la cartera vencida incide sobre la liquidez, es decir, la cartera vencida muestra una disminución de la cartera vencida. Además, se concluyó que: La cartera de créditos vencidos representó un componente significativo de la cartera total de la cooperativa.

En la presente investigación se ha considerado las siguientes bases teóricas:

Para la variable de cuentas por cobrar incobrables, Morales & Villavicencio (2018), manifestó que “son la cantidad que un cliente tiene que pagar a una empresa por recibir bienes o servicios del cliente u obtener crédito en el curso de un negocio” (p.17).

Se nombra como primera dimensión políticas de crédito, lineamientos técnicos que las instituciones financieras pueden utilizar para proporcionar funciones de pago a clientes específicos. (Díaz & Del Valle, 2017)

Como segunda dimensión se refiere al análisis de crédito, se utiliza para decidir si aprobar o rechazar un préstamo. A partir de ahí, el acreedor evalúa la probabilidad de devolución del importe concedido, teniendo en cuenta tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. (Leal, Aranguiz, & Gallegos, 2018)

Como tercera dimensión se tiene a las políticas de cobro, este es el procedimiento que sigue una institución financiera para cobrar el préstamo que le ha otorgado al cliente. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la entidad financiera establezca. (Larreategui, 2020)

Referente a las teorías para el desarrollo de la segunda variable, se tomaron a tres autores, es así que, el riesgo de crédito es la pérdida en la que un agente económico puede incurrir si incumple sus obligaciones contractuales con su socio negociador. El concepto a menudo se asocia con instituciones financieras y bancos, pero también se aplica a empresas y organizaciones de otros sectores.

La primera dimensión política y control de riesgo, considerada como un proceso que incluye actividades destinadas a decidir prestar a un cliente y actividades destinadas a recuperar un cliente, lo que puede maximizar el retorno de la inversión. Es importante enfatizar eso. La aplicación incorrecta de la política crediticia adecuada o inadecuada no producirá resultados óptimos. Por otro lado, la política crediticia de la empresa decide si concede o no el crédito (Díaz & Del Valle, 2017).

Como segunda dimensión capacidad de pago, solvencia que las personas deben pagar, para acceder al crédito.

Como tercera dimensión nivel de garantías, significa garantía de pago o devolución del crédito concedido. La garantía es colateral, no la base para otorgar crédito.

También se desarrolló las bases conceptuales, en la cual se define en forma clara y precisa los términos usados en la presente investigación:

Plazos de crédito, cantidad específica de dinero prestado por una entidad financiera a los solicitantes/clientes seguido de un cronograma de pago. (González & Sanabria, 2017)

Condiciones de crédito, determina el comportamiento de toda la industria y su impacto en el desempeño financiero y la solidez de los prestatarios (Morales & Carhuanchu, 2020).

Información crediticia, permite conocer el historial crediticio, además, permite conocer el comportamiento de pago de los clientes. (Chávez, 2017)

Capacidad de pago, permite tener conocimiento de las probabilidades que se deben cumplir en las obligaciones financieras. (Larreategui, 2020)

Historial del pago, detalla los antecedentes de pago e impago de una persona.

Estrategias de cobranza, acciones a aplicar y coordinación de recursos a utilizar. (Guzmán, Murillo, & Pineda, 2018)

Métodos de cobro, son indispensables para que las empresas puedan recuperar los recursos de las cuentas por cobrar. (Vázquez, Limón, & García, 2019)

Evaluación de riesgos, es una interacción continua e iterativa de acciones que tienen lugar en toda la entidad, lo que le permite comprender cómo un evento de riesgo afecta su propósito. (Quiroz, Barrios, & Villafuerte, 2019)

Actividades de control, aseguran que la respuesta de la gestión a los riesgos identificados se implemente oportunamente. (Quiroz, Barrios, & Villafuerte, 2019)

Supervisión y seguimiento, considerado como los primeros pasos, los analistas de crédito deben tomar conocimiento sobre el desarrollo financiero de la empresa y utilizar esta información (Díaz & Del Valle, 2017).

Récord de pago, es un registro perfecto y está totalmente vinculado al cumplimiento de la deuda a tiempo y a tiempo (Díaz & Del Valle, 2017).

Flujo de ingreso, este elemento ajusta la capacidad de formar recursos a partir de las operaciones propias de la empresa. Este análisis se basa en un estudio detallado de los flujos de efectivo (brutos) de los clientes (Quiroz, Barrios, & Villafuerte, 2019)

Temporalidad de negocio, describe a los meses malos y buenos de las actividades relacionadas con el cliente. (Vázquez, Limón, & García, 2019)

Garantías reales, Pardo (2020), definio como bienes inmuebles (casas) y muebles (camiones), como los que el deudor (persona que tiene contrato con una corporación) utiliza como garantía sus propios productos o los productos ajenos.

Garantías personales, Leal, Aranguiz y Gallegos (2018), precisaron como un valor directo y específico que no tiene en cuenta un activo en particular para asegurar el pago. Lo que importa en este tipo de garantía es la persona que asegura el cumplimiento de la obligación.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Aplicada, puesto que, aplicar conocimientos luego de efectuar la práctica basada en la investigación. Se utilizó la teoría y resultados para comprender la autenticidad de las variables estudiadas. (Hernandez, Fernández, & Bautista, 2014)

**Diseño de investigación:**

- No experimental - transeccional, pues “no se maniobra deliberadamente la variable de estudio, observando los acontecimientos en su medio original para analizarlos en un determinado tiempo” (Hernandez, Fernández, & Bautista, 2014, p. 152).

**Enfoque de la investigación:** Cuantitativo, considerado como “un conjunto de estrategias para recopilar y procesar información para analizar la relación entre causa y efecto utilizando números y estadísticas” (Ñaupas, H. et al., 2014, p. 34).

**Nivel de la investigación:** Correlacional, puesto que, se estudió si un aumento o disminución de una variable corresponde al aumento o disminución de la otra. (Ñaupas, H. et al., 2014)

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1 - independiente:** Cuentas por cobrar incobrables

- **Definición conceptual:** Morales & Villavicencio (2018), manifestaron que “son cantidades que un cliente pide prestado para comprar un producto o servicio de una empresa o para obtener crédito” (p.17).
- **Definición operacional:** Cuentas vencidas que tienen al final y no se han cancelado debido a incumplimientos del cliente.
- **Indicadores:** Plazos de crédito, condiciones de crédito, información crediticia, capacidad de pago, historial de pago, estrategias de cobranza y métodos de cobro.
- **Escala de medición:** Nominal

**Variable 2 - dependiente:** Riesgo de crédito

- **Definición conceptual:** Posible pérdida que asume un agente económico tras el incumplimiento de una obligación contractual sobre la contraprestación relativa. Este concepto a menudo se asocia con instituciones financieras y bancos. (Artículo 2°- Resolución S.B.S. N° 14353)
- **Definición operacional:** Pérdida probable de la empresa financiera por incumplimiento de las obligaciones contractuales con los socios a los que está vinculada la empresa.
- **Indicadores:** Evaluación de riesgos, actividad de control, supervisión y seguimiento flujo de ingresos, récord de pago, temporalidad de negocio, garantías reales y garantías personales.
- **Escala de medición:** Nominal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Conformada por 35 analistas de créditos de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco. Cabe indicar que la población según (Hernandez, Fernández, & Bautista, 2014), es el total de población que tienen características comunes y están diseñadas para producir datos.

- **Criterios de inclusión:** Analistas de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores de otras áreas de la financiera EDPYME CREDIVISION.

**Muestra:** Se estudió al total de la población, es decir, a 35 analistas de créditos de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, por su parte, Hernandez, Fernández y Bautista (2014), afirmaron que debido a que se usó toda la población para la recopilación de información, no se utiliza la fórmula para sacar una muestra, solo se hace una muestra censal.

**Muestreo:** No probabilístico de tipo censal, pues, la muestra fue toda la población, siendo esencial conocer la realidad actual de toda la población. Unidad de análisis: Estuvo conformado por 35 analistas de créditos de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: Encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de información, por ello se cita a Ñaupas, H. et al.(2014), quienes ratificaron que la recolección de datos, permite obtener datos a través de preguntas.

Referente a la recolección y procesamiento, se utilizó el programa estadístico SPSS *Statistics 25 (Statistical Package for Social Sciencies)*.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó un cuestionario con la participación de 35 analistas de créditos de la financiera EDPYME CREDIVISION. El análisis que se utilizó en los datos fue el análisis estadístico porque se utilizó el cuestionario para dos variables. Cada instrumento estuvo conformado por 21 preguntas en escala Likert. Una vez obtenida la información, los datos se ingresaron al programa SPSS 25, para establecer la confiabilidad del instrumento, el cual estuvo determinada por el coeficiente alfa de Cronbach.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el software SPSS Statistics versión 25, que permitió un fácil acceso a tablas y estadísticas para analizar de forma independiente las variables, a través, de las estadísticas de correlación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Criterio de confiabilidad: Se mantuvo la confiabilidad de la información.

Criterio de objetividad: Los datos se recabaron con instrumentos validados.

Criterio de originalidad: La información estuvo acorde a las Normas APA.

Criterio de veracidad: El trabajo fue veraz pues se consideró información actual.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de confiabilidad

**Confiabilidad de la variable de:** Cuentas por Cobrar Incobrables

**Tabla 1:**

*Estadística de fiabilidad Cuentas por Cobrar Incobrables*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,942             | 21             |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

La prueba de fiabilidad indica que este trabajo de investigación es confiable ya que este se aproxima a 1.

**Confiabilidad de la variable:** Riesgo de Crédito

**Tabla 2:**

*Estadística de fiabilidad de Riesgo de Crédito*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,944             | 21             |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

La prueba de fiabilidad indica que este trabajo de investigación es confiable ya que este se aproxima a 1.



## 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 3:**

*Pruebas de normalidad*

|                                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|--------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                                | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Políticas de crédito           | ,243                            | 35 | ,000 | ,862         | 35 | ,000 |
| Análisis de crédito            | ,231                            | 35 | ,000 | ,884         | 35 | ,002 |
| Políticas de Cobro             | ,224                            | 35 | ,000 | ,894         | 35 | ,003 |
| Cuentas por Cobrar Incobrables | ,215                            | 35 | ,000 | ,842         | 35 | ,000 |
| Riesgo de crédito              | ,247                            | 35 | ,000 | ,858         | 35 | ,000 |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

*Nota.* Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, puesto que, la muestra presenta un tamaño menor o igual a 50.

### **Regla de decisión:**

Cuando el valor de Sig.>0,05 la hipótesis nula (H0) es aceptada.

Para establecer el nivel de correlación, se obtuvo como referencia a Mondragón (2014), quien planteó los niveles de correlación bilateral, que se muestran a continuación:

**Tabla 4:**

*Niveles de correlación bilateral*

| Rango         | Relación                                |
|---------------|---|
| -1            | Correlación negativa grande y perfecta. |
| -0.9 a -0.99  | Correlación negativa muy alta.          |
| -0.7 a -0.89  | Correlación negativa alta.              |
| -0.4 a -0.69  | Correlación negativa moderada.          |
| -0.2 a -0.39  | Correlación negativa baja.              |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja.          |
| 0             | Correlación nula.                       |
| 0.01 a 0.19   | Correlación positiva muy baja.          |
| 0.2 a 0.39    | Correlación positiva baja.              |
| 0.4 a 0.69    | Correlación positiva moderada.          |
| 0.7 a 0.89    | Correlación positiva alta.              |
| 0.9 a 0.99    | Correlación positiva muy alta.          |
| 1             | Correlación positiva grande y perfecta  |

Fuente: Recopilado de la revista científica Movimiento Científico. Mondragón (2014)

#### 4.3. Prueba de Chi Cuadrado

##### Prueba de hipótesis general

**Tabla 5:**

*Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis general*

|                              | Valor               | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 19.730 <sup>a</sup> | 4  | .001                                       |
| Razón de verosimilitud       | 23.422              | 4  | .000                                       |
| Asociación lineal por lineal | 16.259              | 1  | .000                                       |
| N de casos válidos           | 35                  |    |  |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

*Nota.* Conforme a la tabla, el valor de sig.  $0.001 < 0.05$  existe relación significativa entre las cuentas por cobrar incobrables y riesgo de crédito.

##### Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 6:**

*Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 1*

|                              | Valor               | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 28.552 <sup>a</sup> | 4  | .000                                       |
| Razón de verosimilitud       | 35.447              | 4  | .000                                       |
| Asociación lineal por lineal | 21.570              | 1  | .000                                       |
| N de casos válidos           | 35                  |    |  |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

*Nota.* Conforme al valor de sig.  $0.000 < 0.05$  existe relación significativa entre las políticas de crédito y riesgo de crédito.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 7:**

*Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 2*

|                              | Valor               | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 11.971 <sup>a</sup> | 4  | .018                                       |
| Razón de verosimilitud       | 16.562              | 4  | .002                                       |
| Asociación lineal por lineal | 8.994               | 1  | .003                                       |
| N de casos válidos           | 35                  |    |  |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

*Nota.* Conforme al valor de sig.  $0.018 < 0.05$  existe relación significativa entre los Análisis de Crédito y Riesgo de Crédito.

## Prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 8:**

*Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 3*

|                              | Valor               | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 23.131 <sup>a</sup> | 6  | .001                                       |
| Razón de verosimilitud       | 25.791              | 6  | .000                                       |
| Asociación lineal por lineal | 12.037              | 1  | .001                                       |
| N de casos válidos           | 35                  |    |  |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

*Nota.* Conforme al valor de sig.  $0.001 < 0.05$  existe relación significativa entre las Políticas de Cobro y Riesgo de Crédito en la financiera.

#### 4.4. Análisis de distribución de frecuencias

**Tabla 9:**

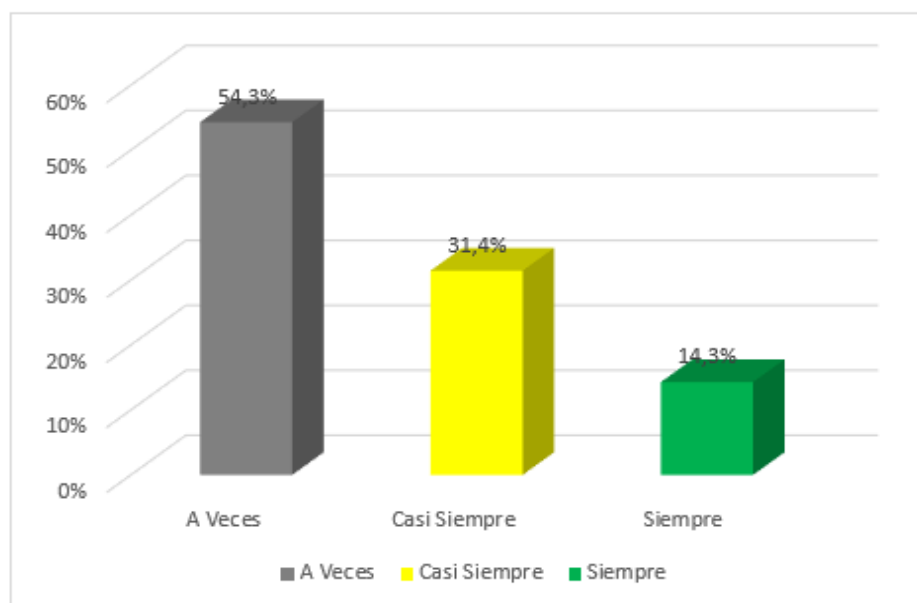
*Las políticas de crédito que otorga la financiera se encuentran determinados y/o establecidos en los manuales crediticios*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 19         | 54.3%      | 54.3              | 54.3                 |
| Casi Siempre | 11         | 31.4%      | 31.4              | 85.7                 |
| Siempre      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 1:**

Las políticas de crédito que otorga la financiera se encuentran determinados y/o establecidos en los manuales crediticios



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 14.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, verifica las políticas de crédito que otorga y se encuentran determinados y/o establecidos en los manuales crediticios. Por otro lado, el 31.4% respondió casi siempre y el 54.3% respondió a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que las políticas de crédito de la financiera están establecidas en los manuales crediticio, puesto que, no existe demasiadas limitantes al momento de aprobar un crédito.

**Tabla 10:**

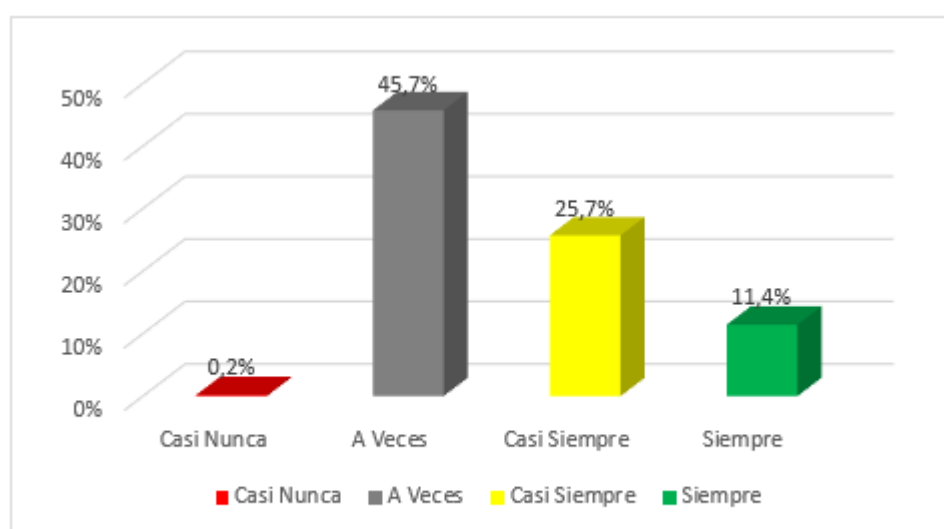
*Las políticas de crédito que otorga la financiera suelen ser evaluadas y analizadas previamente por los colaboradores*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi Nunca   | 6          | 0.2%       | 17.1              | 17.1                 |
| A Veces      | 16         | 45.7%      | 45.7              | 62.9                 |
| Casi Siempre | 9          | 25.7%      | 25.7              | 88.6                 |
| Siempre      | 4          | 11.4%      | 11.4              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 2:**

*Las políticas de crédito que otorga la financiera suelen ser evaluadas y analizadas previamente por los colaboradores*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 11.4% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, verifican que las políticas de crédito que otorga suelen ser evaluadas y analizadas previamente por los colaboradores. Por

otro lado, el 25.7% respondió casi siempre, además el 45.7% indico a veces y el 0.2% respondió casi nunca.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que los lineamientos de crédito son evaluados y analizados con anticipación con el propósito que no haya irregularidades al conceder un crédito.

**Tabla 11:**

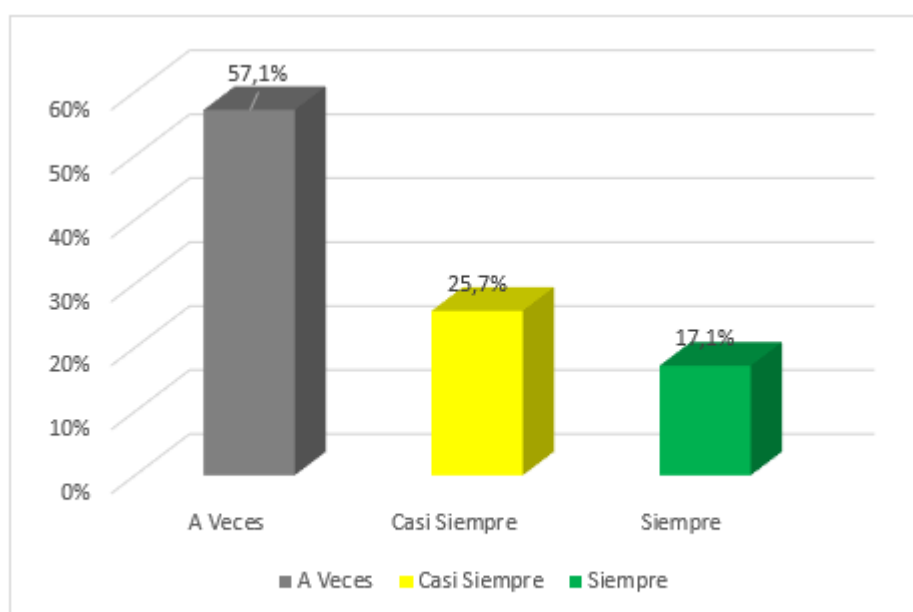
*Las políticas de crédito son generalmente a corto plazo y se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 20         | 57.1%      | 57.1              | 57.1                 |
| Casi Siempre | 9          | 25.7%      | 25.7              | 82.9                 |
| Siempre      | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 3:**

*Las políticas de crédito son generalmente a corto plazo y se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 17.1% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, verifican que las políticas de crédito son generalmente a corto plazo y se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva. Por otro lado, el 25.7% respondió casi siempre y el 57.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que los lineamientos de crédito están establecidos, aprobados por documentos, reglamentos o por parte de la directiva con el propósito que haya políticas de crédito a corto plazo.

**Tabla 12:**

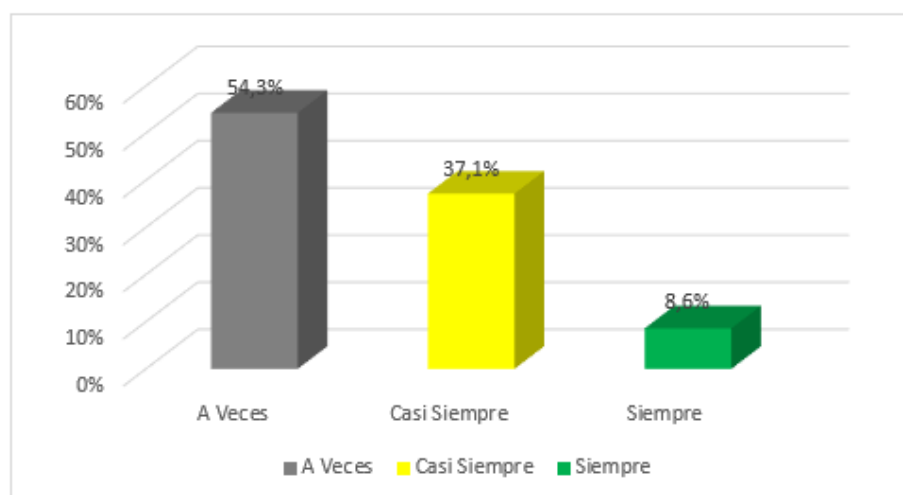
*Los plazos de crédito que otorga la financiera están acorde a la capacidad de pago de los clientes y establecidos mediante un acuerdo interno*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 19         | 54.3%      | 54.3              | 54.3                 |
| Casi Siempre | 13         | 37.1%      | 37.1              | 91.4                 |
| Siempre      | 3          | 8.6%       | 8.6               | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 4:**

*Los plazos de crédito que otorga la financiera están acorde a la capacidad de pago de los clientes y establecidos mediante un acuerdo interno*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 8.6% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, verifican que los plazos de crédito que otorga la financiera están acorde a la capacidad de pago de los clientes y establecidos mediante un acuerdo interno. Por otro lado, el 37.1% respondió casi siempre y el 54.3% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que los plazos para otorgar créditos siempre la financiera verifica la capacidad de pago de los clientes con acuerdos establecidos.

**Tabla 13:**

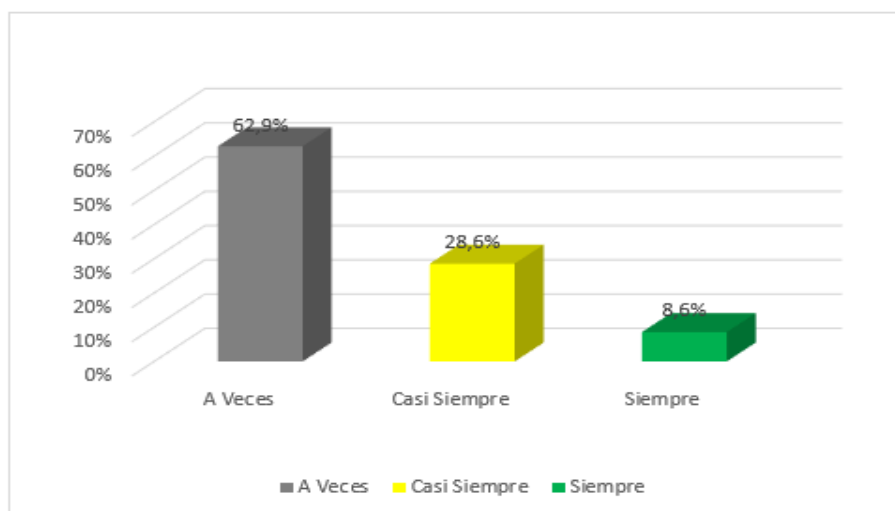
*Considera que una adecuada y actualizada política y gestión de crédito reduce o previene futuras cuentas incobrables*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 22         | 62.9%      | 62.9              | 62.9                 |
| Casi Siempre | 10         | 28.6%      | 28.6              | 91.4                 |
| Siempre      | 3          | 8.6%       | 8.6               | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 5:**

*Considera que una adecuada y actualizada política y gestión de crédito reduce o previene futuras cuentas incobrables*



Fuente: Elaboración propia



Análisis. - El 8.6% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, consideran que una adecuada y actualizada política y gestión de crédito reduce o previene futuras cuentas incobrables. Por otro lado, el 28.6% respondió casi siempre y el 62.9% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera cuenta con una adecuada, actualizada gestión de los créditos con el fin de prevenir futuras cuentas por cobrar incobrables.

**Tabla 14:**

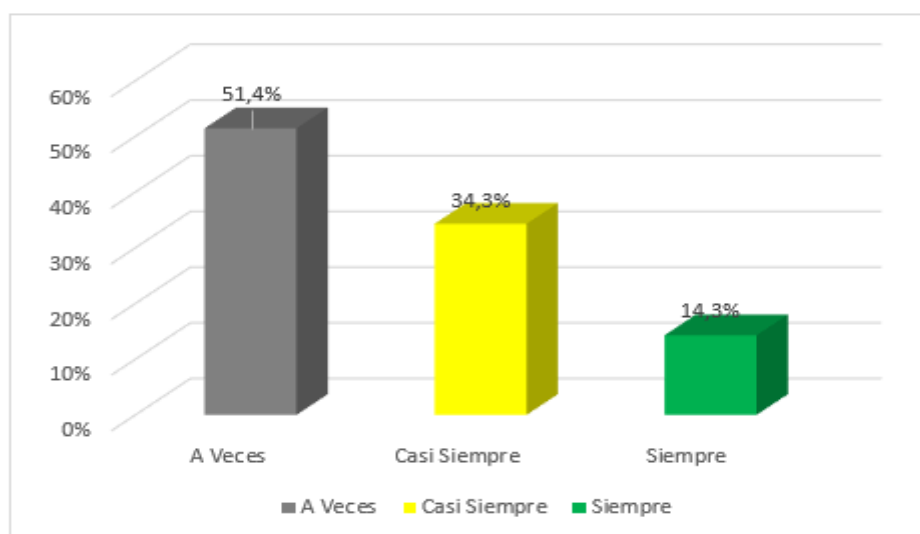
*Se establece por escrito y de manera verbal las condiciones previstas de las políticas de crédito a los clientes deudores*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 18         | 51.4%      | 51.4              | 51.4                 |
| Casi Siempre | 12         | 34.3%      | 34.3              | 85.7                 |
| Siempre      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 6:**

*Se establece por escrito y de manera verbal las condiciones previstas de las políticas de crédito a los clientes deudores*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 14.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, establecen por escrito y de manera verbal las condiciones previstas de las políticas de crédito a los clientes deudores. Por otro lado, el 34.3% respondió casi siempre y el 51.4% indico a veces  
Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera establece de manera escrita y verbal las condiciones y políticas de crédito de clientes deudores por el propósito que cumplan sus pagos.

**Tabla 15:**

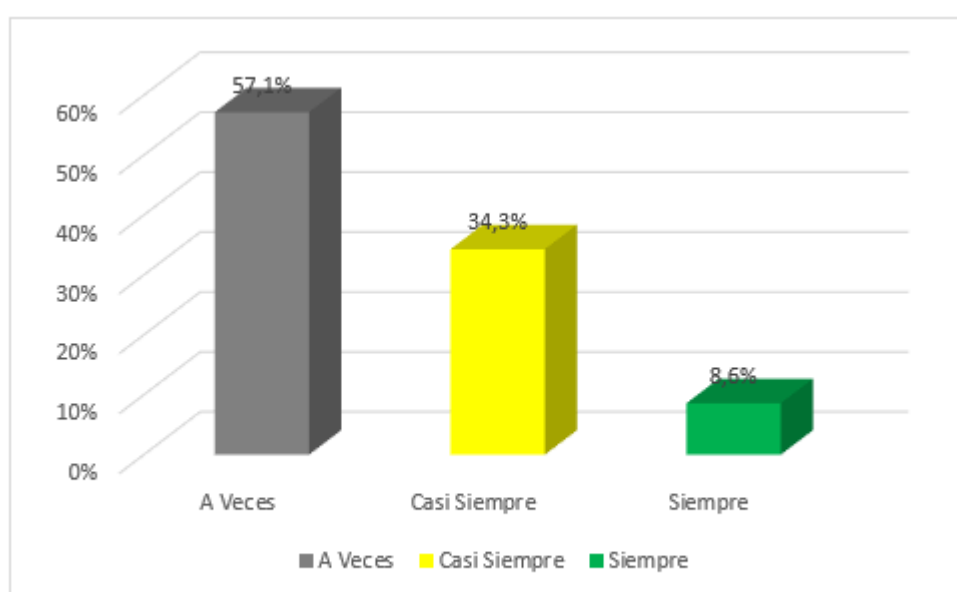
*Se establecen y aplican condiciones previsibles para estimar los recursos con los que pudiese contar el cliente deudor*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 20         | 57.1%      | 57.1              | 57.1                 |
| Casi Siempre | 12         | 34.3%      | 34.3              | 91.4                 |
| Siempre      | 3          | 8.6%       | 8.6               | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 7:**

*Se establecen y aplican condiciones previsibles para estimar los recursos con los que pudiese contar el cliente deudores*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 8.6% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, establecen y aplican condiciones previsibles para estimar los recursos con los que pudiese contar los clientes deudores Por otro lado, el 34.3% respondió casi siempre y el 57.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera aplica condiciones previsibles para evaluar los recursos que cuenta el deudor.

**Tabla 16:**

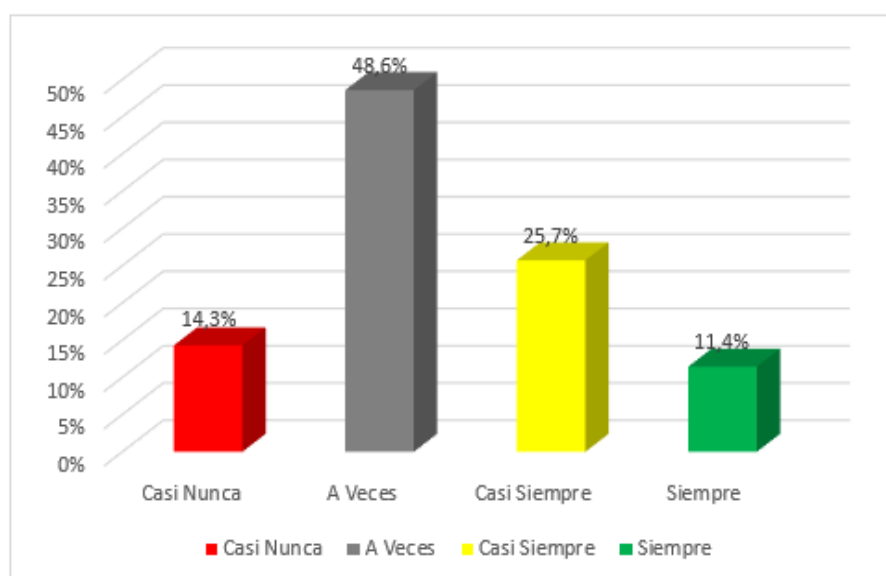
*Se otorgan políticas de créditos en la medida que no afecten directamente a la liquidez de la financiera*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi Nunca   | 5          | 14.3%      | 14.3              | 14.3                 |
| A Veces      | 17         | 48.6%      | 48.6              | 62.9                 |
| Casi Siempre | 9          | 25.7%      | 25.7              | 88.6                 |
| Siempre      | 4          | 11.4%      | 11.4              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 8:**

*Se otorgan políticas de créditos en la medida que no afecten directamente a la liquidez de la financiera*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 11.4% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, otorgan políticas de créditos en la medida que no afecten directamente a la liquidez de la financiera. Por otro lado, el 25.7% respondió casi siempre. Además, el 48.6% indico a veces y el 14.3% indico casi nunca.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera otorga políticas que no afecten la a las ganancias de la financiera.

**Tabla 17:**

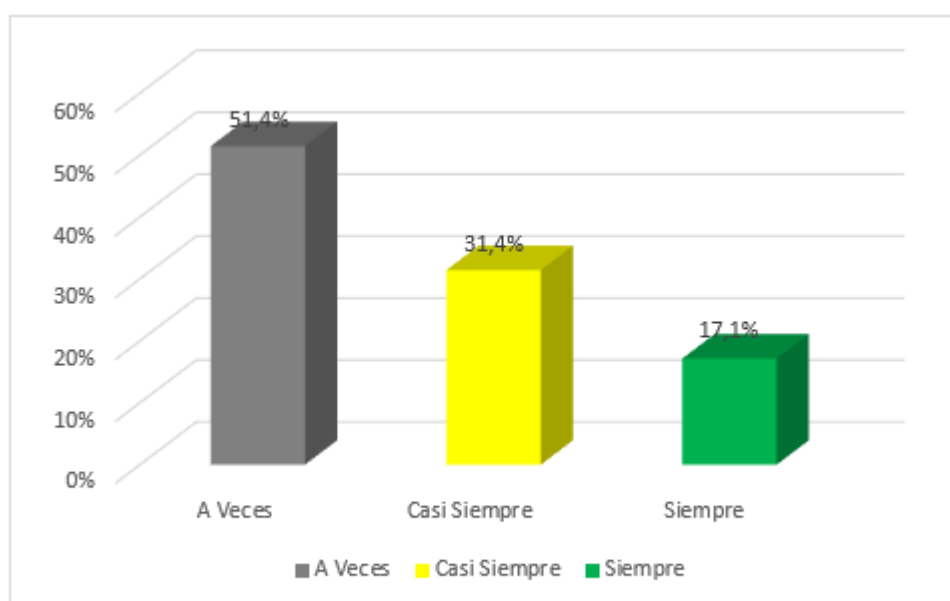
*A los clientes que se atrasan o dejan de pagar usualmente se evita otorgarles nuevas condiciones de créditos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 18         | 51.4%      | 51.4              | 51.4                 |
| Casi Siempre | 11         | 31.4%      | 31.4              | 82.9                 |
| Siempre      | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 9:**

*A los clientes que se atrasan o dejan de pagar usualmente se evita otorgarles nuevas condiciones de créditos*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 17.1% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los clientes que se atrasan o dejan de pagar usualmente se evita otorgarles nuevas condiciones de créditos. Por otro lado, el 31.4% respondió casi siempre y el 51.4% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera evita otorgar nuevas condiciones de créditos a los clientes que se atrasan.

**Tabla 18:**

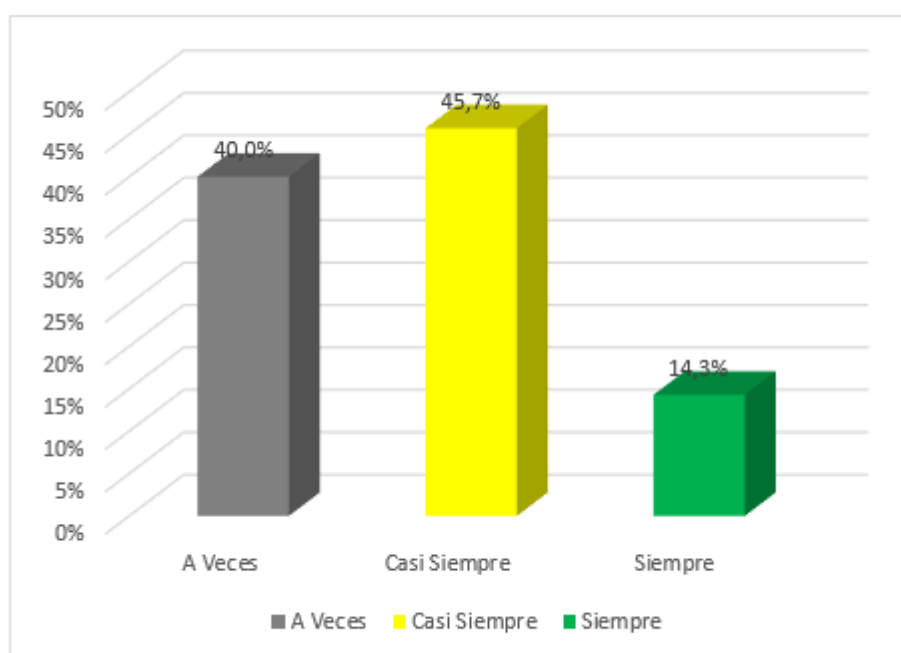
*Se utiliza el análisis de crédito para la información de los clientes, obtenida por los analistas para otorgar créditos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 14         | 40.0%      | 40.0              | 40.0                 |
| Casi Siempre | 16         | 45.7%      | 45.7              | 85.7                 |
| Siempre      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 10:**

*Se utiliza el análisis de crédito para la información de los clientes, obtenida por los analistas para otorgar créditos*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 14.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, utilizan el análisis de crédito para la información de los clientes, obtenida por los analistas para otorgar créditos. Por otro lado, el 45.7% respondió casi siempre y el 40.0% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera analiza los créditos para informarse sobre la condición actual de los clientes con el propósito de otorgar créditos.

**Tabla 19:**

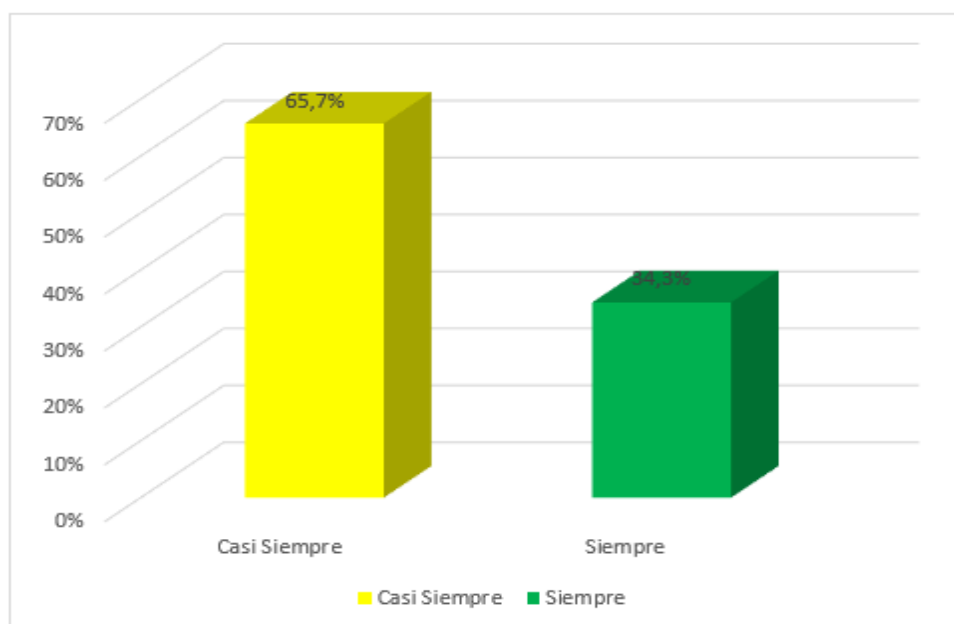
*La información obtenida del análisis de crédito por los analistas de venta es relevante para la financiera*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi Siempre | 23         | 65.7%      | 65.7              | 65.7                 |
| Siempre      | 12         | 34.3%      | 34.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 11:**

*La información obtenida del análisis de crédito por los analistas de venta es relevante para la financiera*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 34.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, la información obtenida del análisis de crédito por los analistas de venta es relevante para la financiera y el 65.7% respondió casi siempre.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la información obtenida de los créditos es notable para la financiera.

**Tabla 20:**

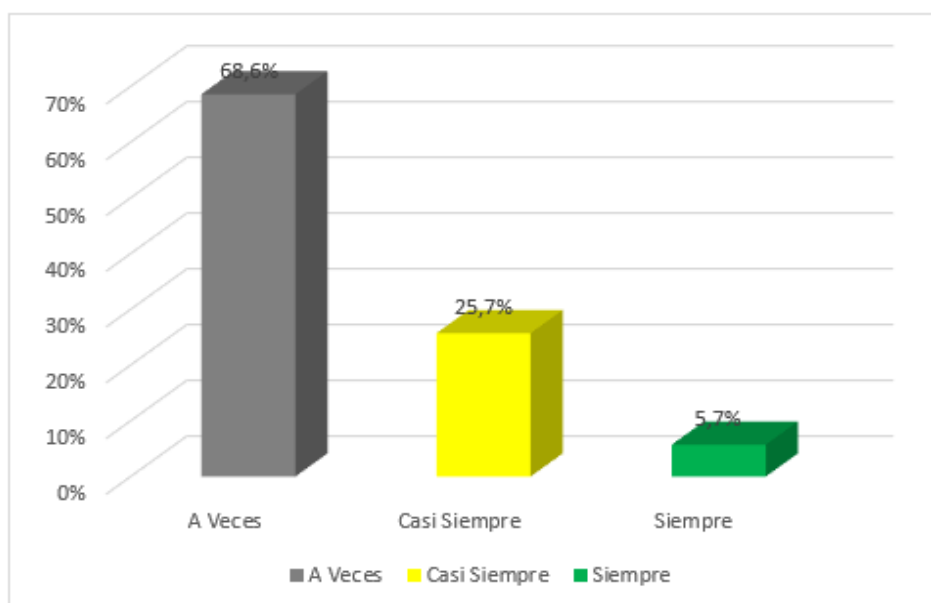
*En la financiera se toma en cuenta la información de los créditos reestructurados y vencidos de los clientes deudores*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 24         | 68.6%      | 68.6              | 68.6                 |
| Casi Siempre | 9          | 25.7%      | 25.7              | 94.3                 |
| Siempre      | 2          | 5.7%       | 5.7               | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 12:**

*En la financiera se toma en cuenta la información de los créditos reestructurados y vencidos de los clientes deudores*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 5.7% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, toman en cuenta la información de los créditos reestructurados y vencidos de los clientes deudores. Por otro lado, el 25.7% respondió casi siempre y el 68.6% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera considera la información de los créditos reformados y vencidos de los deudores.

**Tabla 21:**

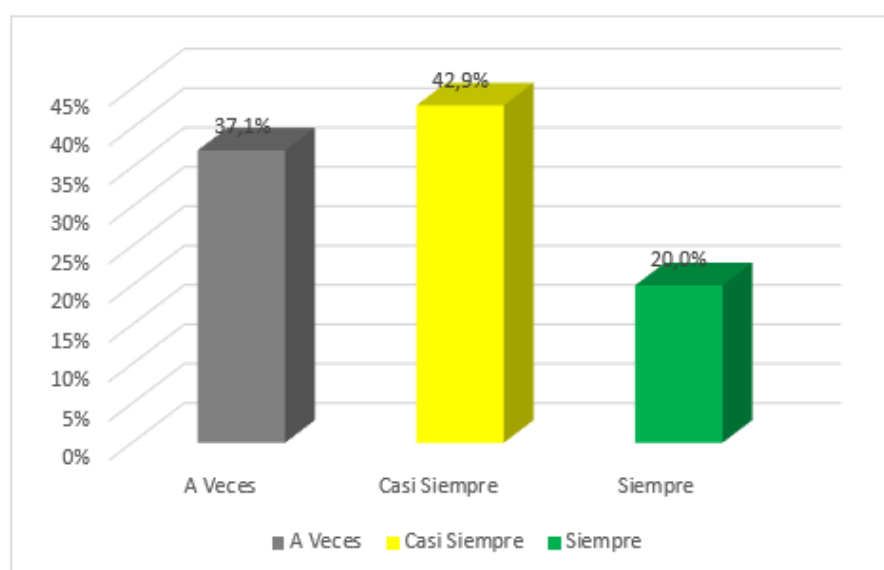
*Usted considera que las financieras que realizan previamente el análisis de crédito tienen menos dificultades en su capacidad de pago*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 13         | 37.1%      | 37.1              | 37.1                 |
| Casi Siempre | 15         | 42.9%      | 42.9              | 80.0                 |
| Siempre      | 7          | 20.0%      | 20.0              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 13:**

*Usted considera que las financieras que realizan previamente el análisis de crédito tienen menos dificultades en su capacidad de pago*



Fuente: Elaboración propia.



Análisis. - El 20.0% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, consideran realizar previamente el análisis de crédito tienen menos dificultades en su capacidad de pago. Por otro lado, el 42.9% respondió casi siempre y el 37.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera realiza anticipadamente un análisis de crédito tienen menos dificultades en su capacidad de pago, puesto que tendrán información actualizada de los créditos que se están cobrando.

**Tabla 22:**

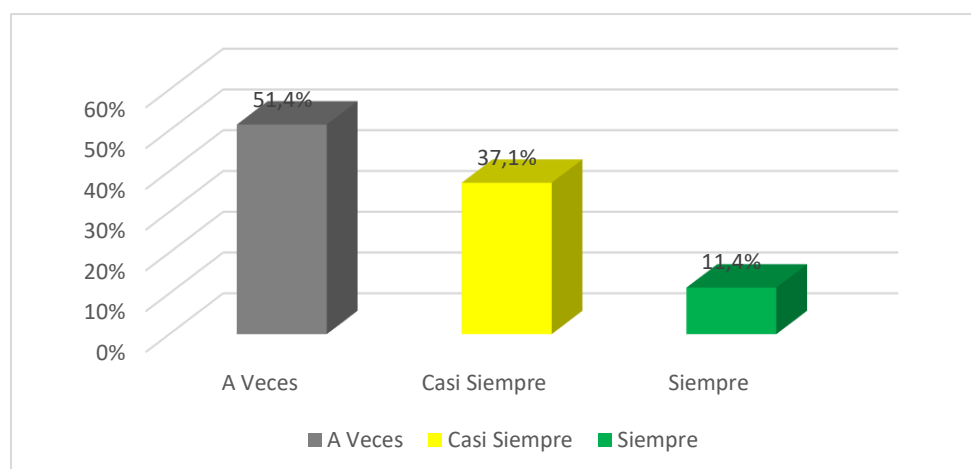
*En la financiera se realiza una evaluación y análisis de crédito y riesgos de cobro para todos los créditos otorgados*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 18         | 51.4%      | 51.4              | 51.4                 |
| Casi Siempre | 13         | 37.1%      | 37.1              | 88.6                 |
| Siempre      | 4          | 11.4%      | 11.4              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 14:**

*En la financiera se realiza una evaluación y análisis de crédito y riesgos de cobro para todos los créditos otorgados*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 11.4% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, realizan una evaluación y análisis de crédito y riesgos de cobro para todos los créditos otorgados. Por otro lado, el 37.1% respondió casi siempre y el 51.4% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera realiza una estimación y análisis de riesgos de cobro para todos los créditos otorgados, puesto que, a veces existen inconvenientes al comento de cobrar.

**Tabla 23:**

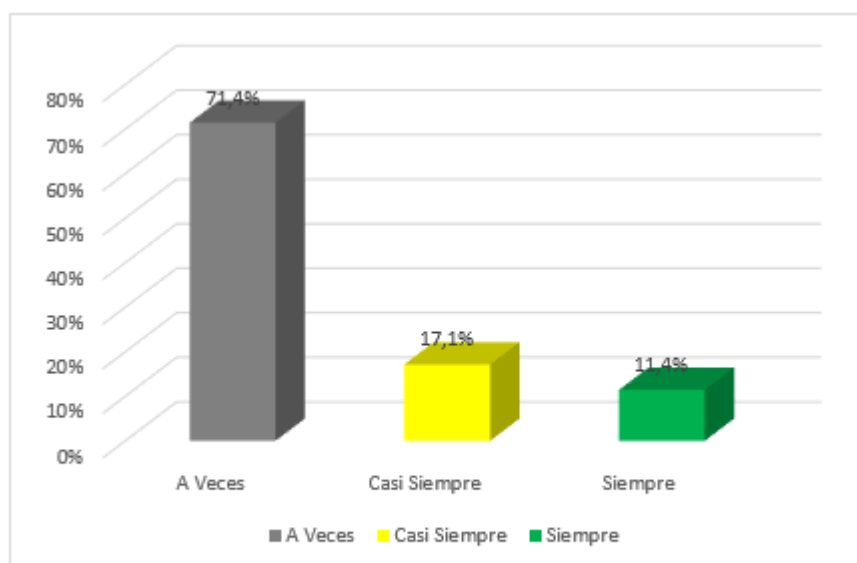
*Cada analista hace una evaluación y análisis de crédito en las cuentas incobrables por créditos otorgados*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 25         | 71.4%      | 71.4              | 71.4                 |
| Casi Siempre | 6          | 17.1%      | 17.1              | 88.6                 |
| Siempre      | 4          | 11.4%      | 11.4              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 15:**

*Cada analista hace una evaluación y análisis de crédito en las cuentas incobrables por créditos otorgados*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 11.4% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, cada analista hace una evaluación y análisis de crédito en las cuentas incobrables por créditos otorgados. Por otro lado, el 17.1% respondió casi siempre y el 71.4% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera evalúa y analiza las cuentas incobrables por créditos otorgados para un análisis de control de todas las cuentas.

**Tabla 24:**

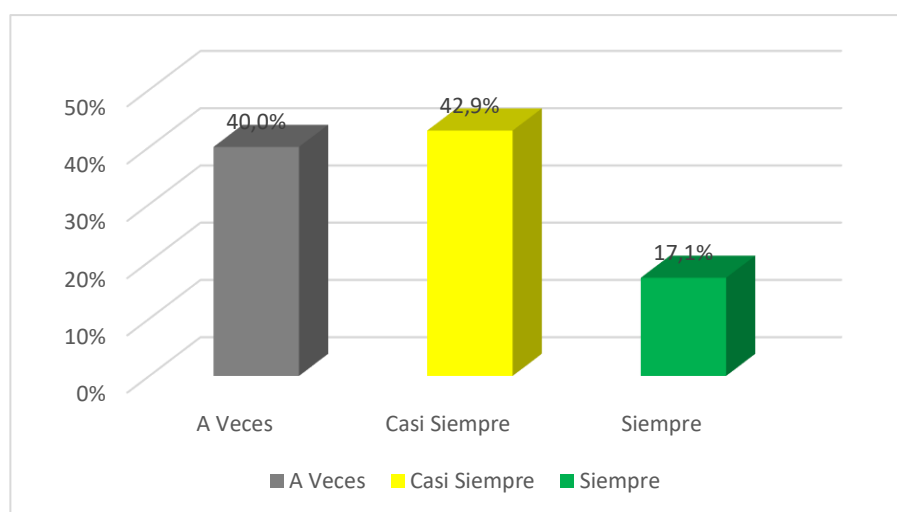
*Los analistas determinan y evalúan los días de atraso que tuvo en su historial crediticio su cliente*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 14         | 40.0%      | 40.0              | 40.0                 |
| Casi Siempre | 15         | 42.9%      | 42.9              | 82.9                 |
| Siempre      | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 16:**

*Los analistas determinan y evalúan los días de atraso que tuvo en su historial crediticio su cliente*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 17.1% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los analistas determinan y evalúan los días de atraso que tuvo en su historial crediticio su cliente. Por otro lado, el 42.9% respondió casi siempre y el 40.0% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera evalúa los días de atraso que tuvo en su historial crediticio su cliente para verificar si existen clientes moratorios.

**Tabla 25:**

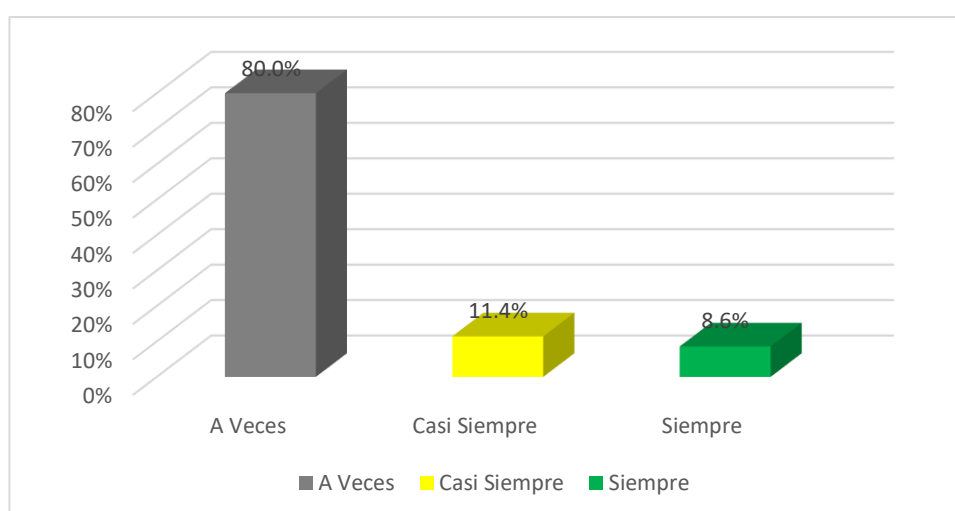
*Los analistas supervisan y hacen seguimiento constante a la antigüedad y al historial de pago de sus clientes*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A Veces      | 28         | 80.0%      | 80.0              | 80.0                 |
|        | Casi Siempre | 4          | 11.4%      | 11.4              | 91.4                 |
|        | Siempre      | 3          | 8.6%       | 8.6               | 100.0                |
|        | Total        | 35         | 100%       | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 17:**

*Los analistas supervisan y hacen seguimiento constante a la antigüedad y al historial de pago de sus clientes*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 8.6% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020, los

analistas supervisan y hacen seguimiento constante a la antigüedad y al historial de pago de sus clientes. Por otro lado, el 11.4% respondió casi siempre y el 80.0% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que los analistas de la financiera supervisan y realizan seguimiento constante al historial de pago, puesto que con la información pueden verificar a los clientes constantes.

**Tabla 26:**

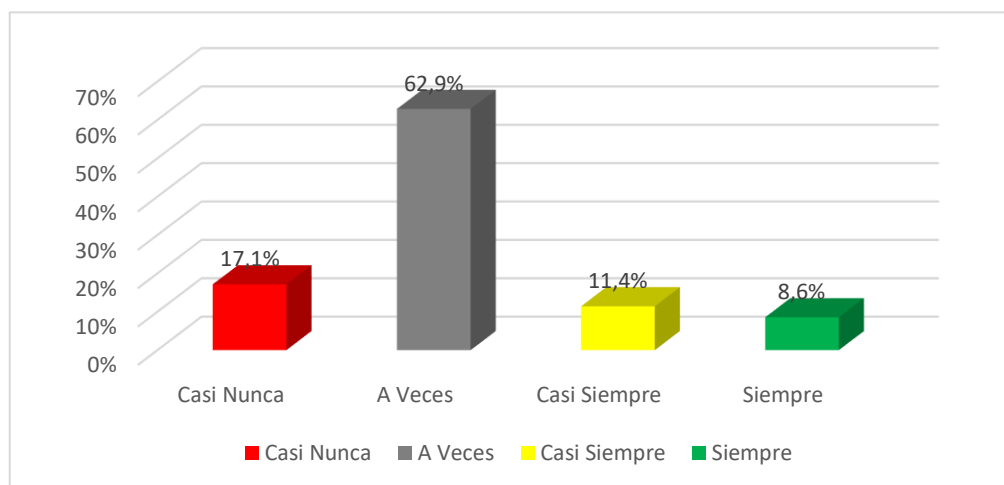
*Para realizar la cobranza se toma en cuenta el historial de pago del posible del deudor*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi Nunca   | 6          | 17.1%      | 17.1              | 17.1                 |
| A Veces      | 22         | 62.9%      | 62.9              | 80.0                 |
| Casi Siempre | 4          | 11.4%      | 11.4              | 91.4                 |
| Siempre      | 3          | 8.6%       | 8.6               | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 18:**

*Para realizar la cobranza se toma en cuenta el historial de pago del posible del deudor*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 8.6% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020, para realizar la cobranza se toma en cuenta el historial de pago del posible del deudor. Por otro lado, el 11.4% respondió casi siempre. Además, el 62.9% indico a veces y el 17.1% indico casi nunca.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera realiza la cobranza tomando en cuenta el historial de pago del posible del deudor, con el propósito de no dar crédito a posibles deudores.

**Tabla 27:**

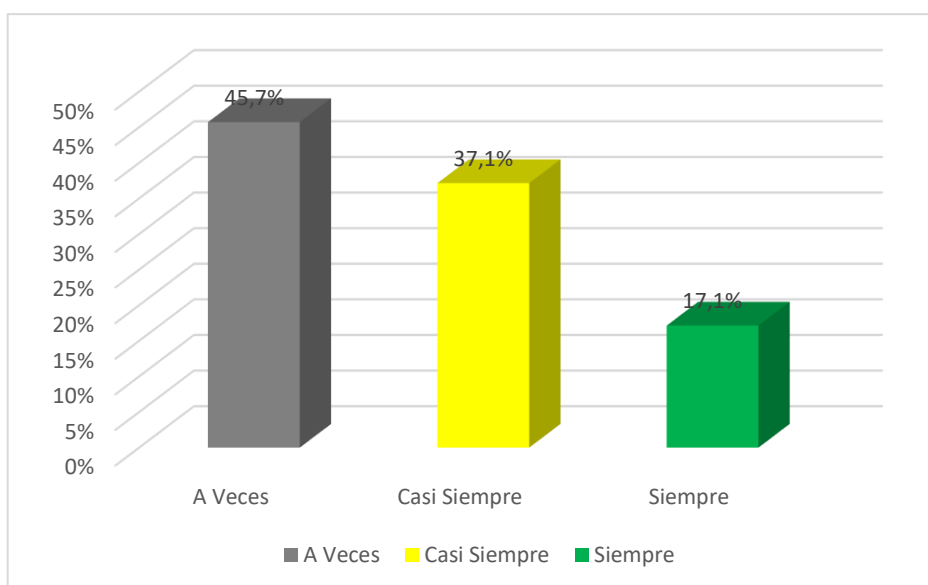
*La financiera maneja estrategias de políticas de cobro en las cobranzas de efectivos para evitar morosidades*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 16         | 45.7%      | 45.7              | 45.7                 |
| Casi Siempre | 13         | 37.1%      | 37.1              | 82.9                 |
| Siempre      | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 19:**

*La financiera maneja estrategias de políticas de cobro en las cobranzas de efectivos para evitar morosidades*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 17.1% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, manejan estrategias de políticas de cobro en las cobranzas de efectivos para evitar morosidades. Por otro lado, el 37.1% respondió casi siempre y el 45.7% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera maneja estrategias de políticas de cobro en las cobranzas para evitar morosidades en futuros cobros.

**Tabla 28:**

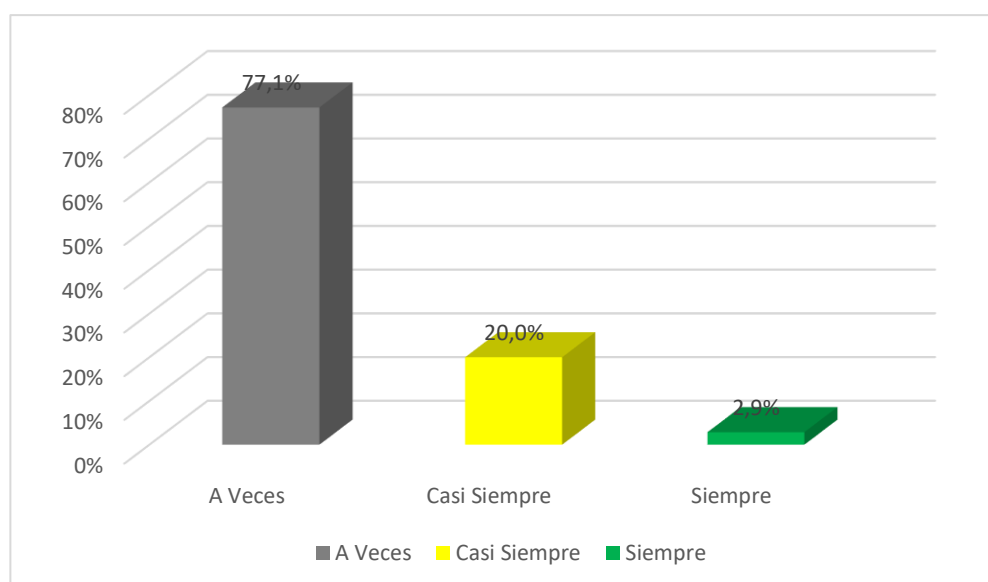
*Los métodos de política de cobro que maneja la financiera brindan resultados positivos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 27         | 77.1%      | 77.1              | 77.1                 |
| Casi Siempre | 7          | 20.0%      | 20.0              | 97.1                 |
| Siempre      | 1          | 2.9%       | 2.9               | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 20:**

*Los métodos de política de cobro que maneja la financiera brindan resultados positivos*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 2.9% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los métodos de política de cobro que manejan brindan resultados positivos. Por otro lado, el 20.0% respondió casi siempre y el 77.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que los métodos de cobro que maneja la financiera brindan resultados positivos, ya que, la financiera utiliza sus políticas al momento de dar un crédito.

**Tabla 29:**

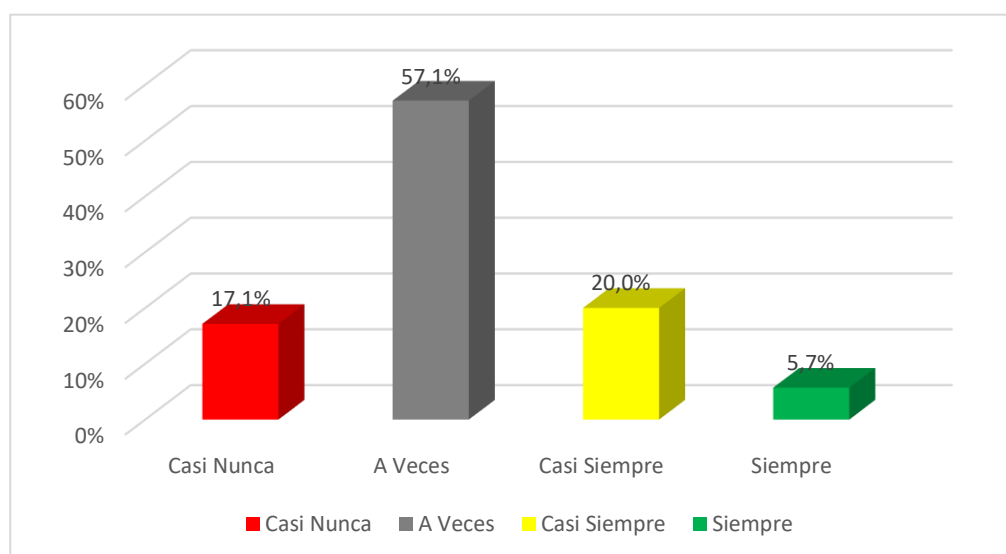
*La financiera cuenta con política de cobranza consistente, actualizada y reglamentada en los manuales*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi Nunca   | 6          | 17.1%      | 17.1              | 17.1                 |
| A Veces      | 20         | 57.1%      | 57.1              | 74.3                 |
| Casi Siempre | 7          | 20.0%      | 20.0              | 94.3                 |
| Siempre      | 2          | 5.7%       | 5.7               | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 21:**

*La financiera cuenta con política de cobranza consistente, actualizada y reglamentada en los manuales*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 5.7% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, cuentan con política de cobranza consistente,



actualizada y reglamentada en los manuales. Por otro lado, el 20.0% respondió casi siempre. Además, el 57.1% menciona a veces y el 17.1% indico casi nunca.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera cuenta con políticas de cobranza actualizada y reglamentada en los manuales, con objetivo que haya un control de todas las cuentas.

**Indicadores de la variable:** Riesgo de Crédito

**Tabla 30:**

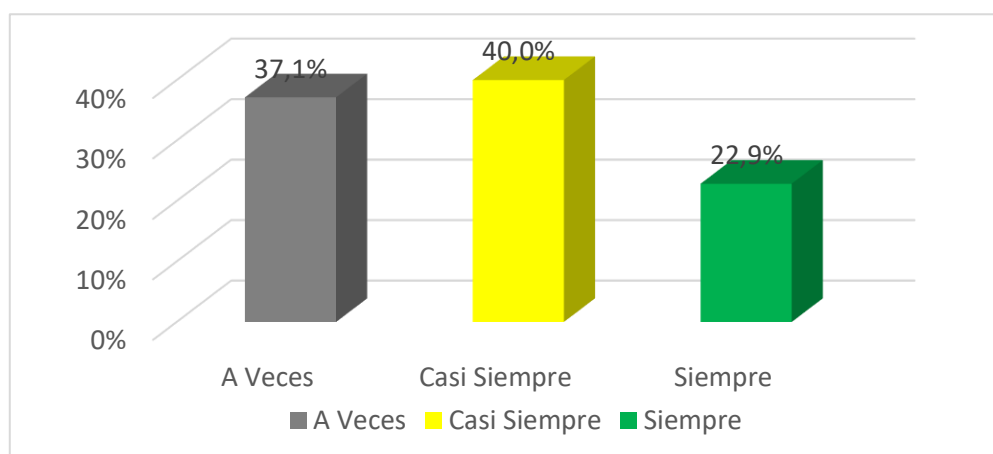
*La financiera tiene establecido diferentes criterios en sus manuales y reglamentos para evaluar el otorgamiento de un crédito*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 13         | 37.1%      | 37.1              | 37.1                 |
| Casi Siempre | 14         | 40.0%      | 40.0              | 77.1                 |
| Siempre      | 8          | 22.9%      | 22.9              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 22:**

*La financiera tiene establecido diferentes criterios en sus manuales y reglamentos para evaluar el otorgamiento de un crédito*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 22.9% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, tienen establecidos diferentes criterios en sus

manuales y reglamentos para evaluar el otorgamiento de un crédito. Por otro lado, el 40.0% respondió casi siempre y el 37.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera tiene establecido diferentes criterios en sus manuales y reglamentos para evaluar el otorgamiento de un crédito, puesto que, previene algún riesgo de cobro.

**Tabla 31:**

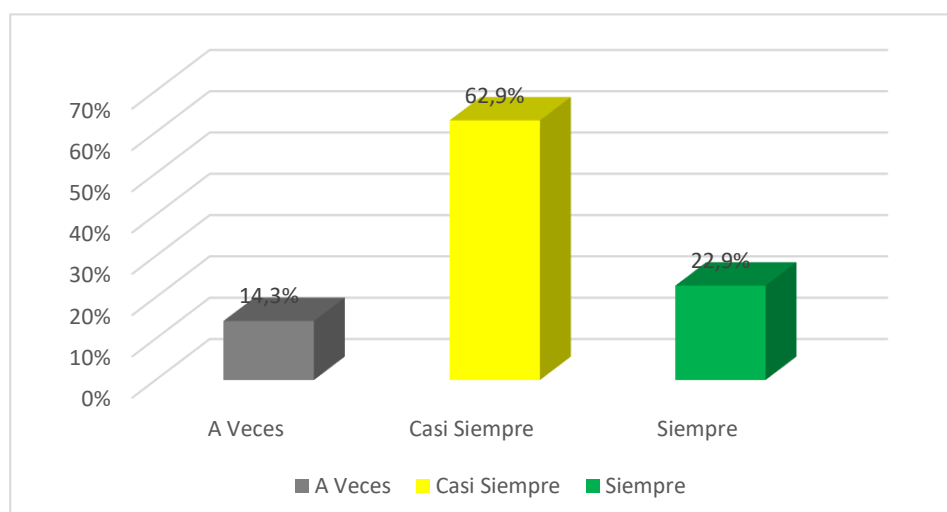
*Los analistas de la financiera realizan un análisis previo al cliente para otorgarle un crédito y con ello evitar posibles endeudamientos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 14.3                 |
| Casi Siempre | 22         | 62.9%      | 62.9              | 77.1                 |
| Siempre      | 8          | 22.9%      | 22.9              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 23:**

*Los analistas de la financiera realizan un análisis previo al cliente para otorgarle un crédito y con ello evitar posibles endeudamientos*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 22.9% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los analistas realizan un análisis previo al cliente

para otorgarle un crédito y con ello evitar posibles endeudamientos. Por otro lado, el 62.9% respondió casi siempre y el 14.3% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera realiza un análisis previo al cliente para otorgarle un crédito y con ello evitar posibles endeudamientos y perdidas en la financiera.

**Tabla 32:**

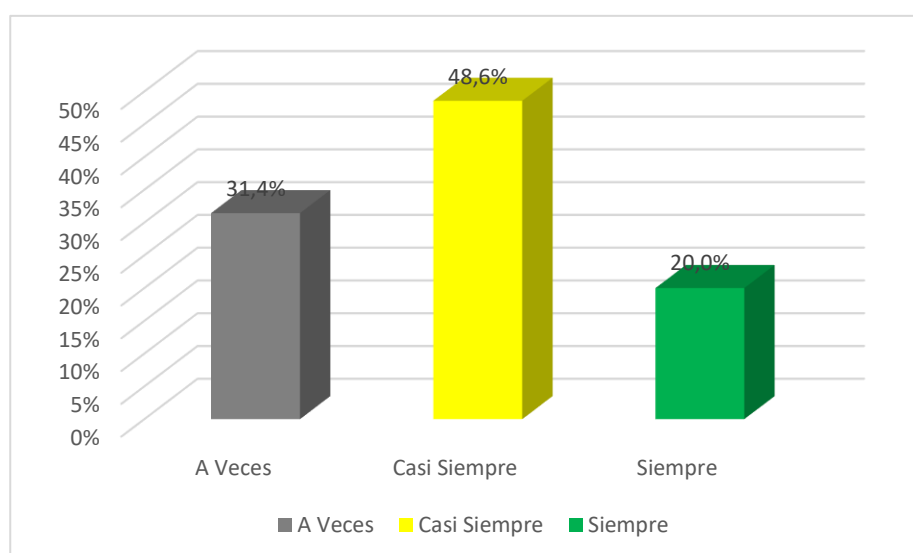
*La entidad financiera, establece permanentemente políticas de créditos en sus manuales y reglamentos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 11         | 31.4%      | 31.4              | 31.4                 |
| Casi Siempre | 17         | 48.6%      | 48.6              | 80.0                 |
| Siempre      | 7          | 20.0%      | 20.0              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 24:**

*La entidad financiera, establece permanentemente políticas de créditos en sus manuales y reglamentos*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 20.0% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, establecen permanentemente políticas de

créditos en sus manuales y reglamentos. Por otro lado, el 48.6% respondió casi siempre y el 31.4% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera establece políticas de créditos en sus manuales y reglamentos, ya que, en acto de cobrar no habrá inconvenientes.

**Tabla 33:**

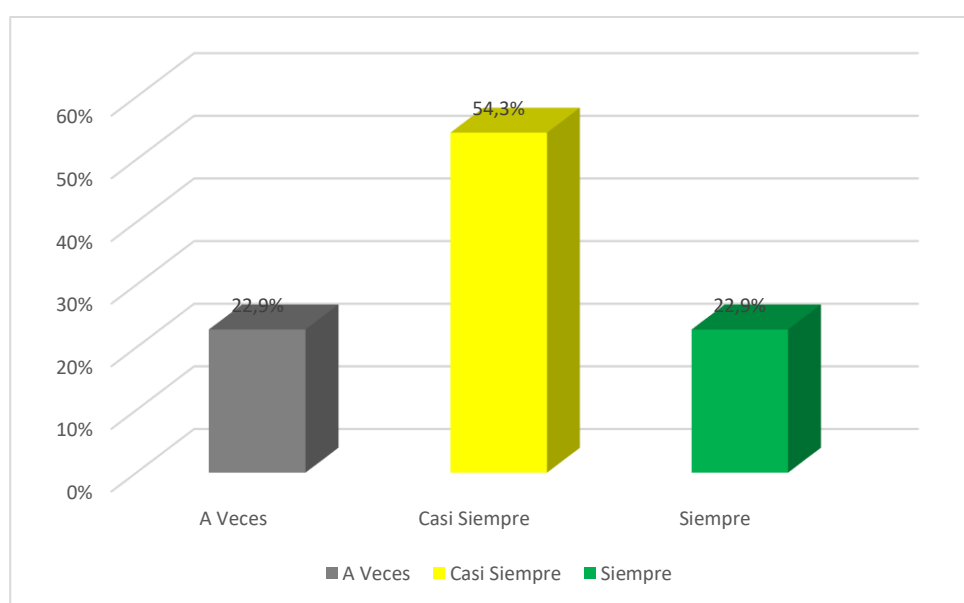
*Los analistas evalúan y realizan seguimiento permanentemente al incumplimiento del pago de su cliente*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 8          | 22.9%      | 22.9              | 22.9                 |
| Casi Siempre | 19         | 54.3%      | 54.3              | 77.1                 |
| Siempre      | 8          | 22.9%      | 22.9              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 25:**

*Los analistas evalúan y realizan seguimiento permanentemente al incumplimiento del pago de su cliente*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 22.9% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los analistas evalúan y realizan seguimiento

permanentemente al incumplimiento del pago de su cliente. Por otro lado, el 54.3% respondió casi siempre y el 22.9% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que la financiera evalúa y realiza seguimiento permanentemente al incumplimiento del pago de su cliente, con el propósito que no hay riesgo y pérdidas financieras.

**Tabla 34:**

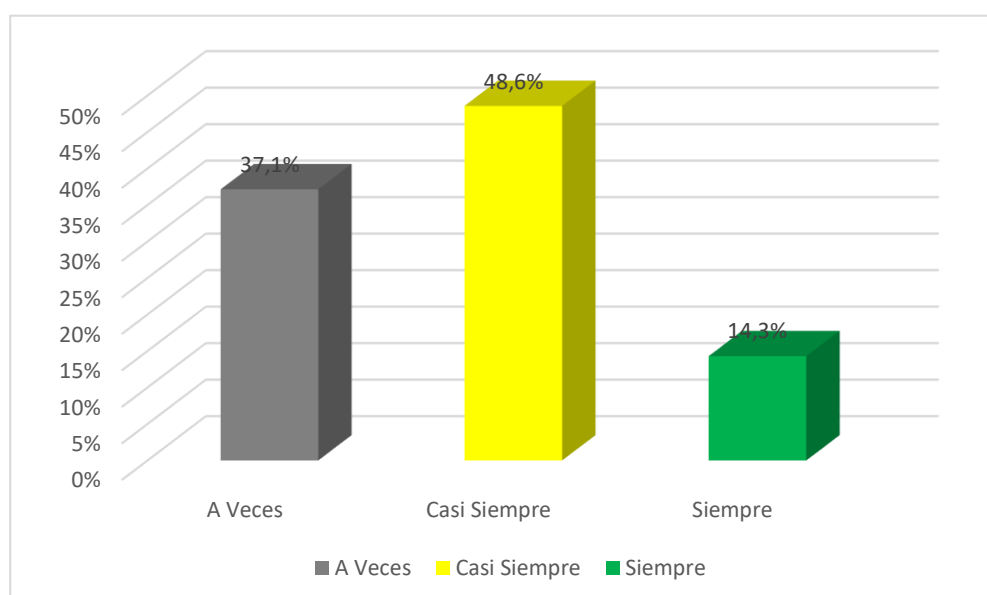
*Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la financiera para sus clientes*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 13         | 37.1%      | 37.1              | 37.1                 |
| Casi Siempre | 17         | 48.6%      | 48.6              | 85.7                 |
| Siempre      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 26:**

*Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la financiera para sus clientes*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 14.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, existen medios de pago para la cobranza que

haya implementado la financiera para sus clientes. Por otro lado, el 48.6% respondió casi siempre y el 37.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que existen medios de pago para la cobranza, puesto que tendrán facilidad al momento de cobrar un crédito.

**Tabla 35:**

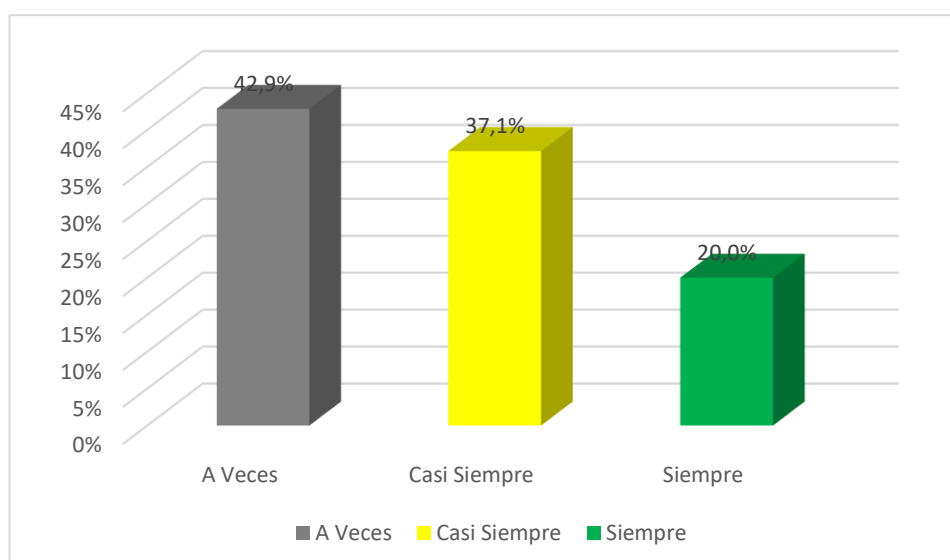
*Considera que las políticas de cobranza que aplica la financiera son las adecuadas y previenen recurrir a morosidades*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 15         | 42.9%      | 42.9              | 42.9                 |
| Casi Siempre | 13         | 37.1%      | 37.1              | 80.0                 |
| Siempre      | 7          | 20.0%      | 20.0              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 27:**

*Considera que las políticas de cobranza que aplica la financiera son las adecuadas y previenen recurrir a morosidades*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 20.0% de los colaboradores afirma que la financiera EDPYME CREDIVISION, consideran que las políticas de cobranza que

aplica la financiera son las adecuadas y previenen recurrir a morosidades. Por otro lado, el 37.1% respondió casi siempre y el 42.9% indico a veces. Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman las políticas de cobranza que aplica la financiera son las adecuadas y previenen recurrir a morosidades futuras o perdidas en la financiera.

**Tabla 36:**

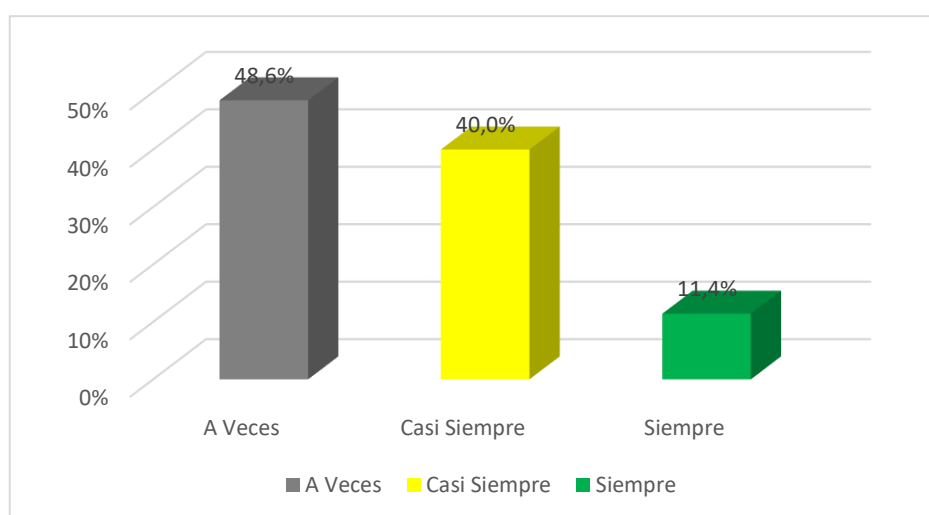
*Considera importante aplicar ratios de rotación de cuentas por cobrar para una buena gestión de cobranza*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 17         | 48.6%      | 48.6              | 48.6                 |
| Casi Siempre | 14         | 40.0%      | 40.0              | 88.6                 |
| Siempre      | 4          | 11.4%      | 11.4              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 28:**

*Considera importante aplicar ratios de rotación de cuentas por cobrar para una buena gestión de cobranza*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 11.4% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, consideran importante aplicar ratios de rotación

de cuentas por cobrar para una buena gestión de cobranza. Por otro lado, el 40.0% respondió casi siempre y el 48.6% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman es importante aplicar ratios de rotación de cuentas por cobrar para una óptima gestión de cobranza de los créditos brindados.

**Tabla 37:**

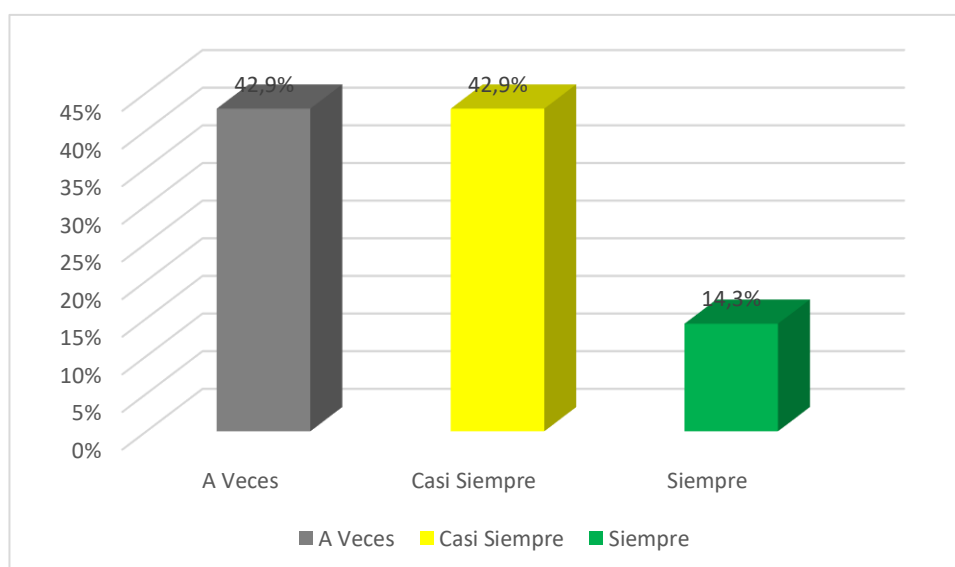
*Considera importante aplicar las ratios de periodo promedio de cobranza para una óptima gestión de cobranza*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 15         | 42.9%      | 42.9              | 42.9                 |
| Casi Siempre | 15         | 42.9%      | 42.9              | 85.7                 |
| Siempre      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 29:**

*Considera importante aplicar las ratios de periodo promedio de cobranza para una óptima gestión de cobranza*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 14.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, consideran importante aplicar las ratios de



periodo promedio de cobranza para una óptima gestión de cobranza. Por otro lado, el 42.9% respondió casi siempre y el 42.9% indico a veces. Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que las considera importante aplicar las ratios de cobranza para una óptima gestión de cobranza.

**Tabla 38:**

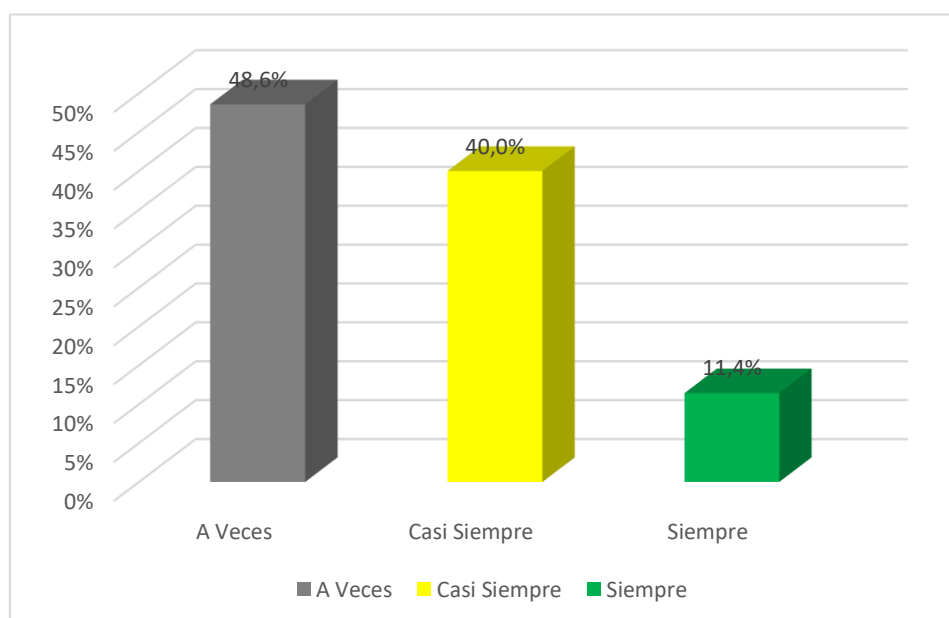
*Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la empresa para sus clientes*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 17         | 48.6%      | 48.6              | 48.6                 |
| Casi Siempre | 14         | 40.0%      | 40.0              | 88.6                 |
| Siempre      | 4          | 11.4%      | 11.4              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 30:**

*Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la empresa para sus clientes*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 11.4% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, existen medios de pago para la cobranza que

haya implementado la empresa para sus clientes. Por otro lado, el 40.0% respondió casi siempre y el 48.6% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que los medios de pago facilitan los procedimientos de cobro y el fácil acceso a un crédito.

**Tabla 39:**

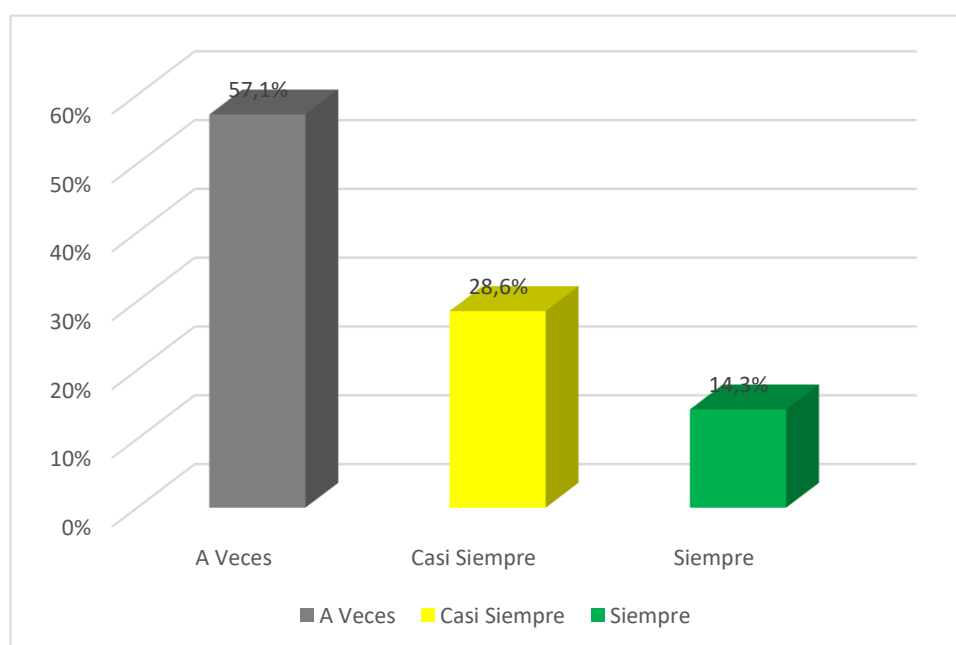
*Los reglamentos crediticios le sugieren realizar reportes de cobranzas por antigüedad de saldos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 20         | 57.1%      | 57.1              | 57.1                 |
| Casi Siempre | 10         | 28.6%      | 28.6              | 85.7                 |
| Siempre      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 31:**

*Los reglamentos crediticios le sugieren realizar reportes de cobranzas por antigüedad de saldos*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 14.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los reglamentos crediticios le sugieren realizar

reportes de cobranzas por antigüedad de saldos. Por otro lado, el 28.6% respondió casi siempre y el 57.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman reglamentos crediticios sugieren realizar reportes de cobros por antigüedad de saldos

**Tabla 40:**

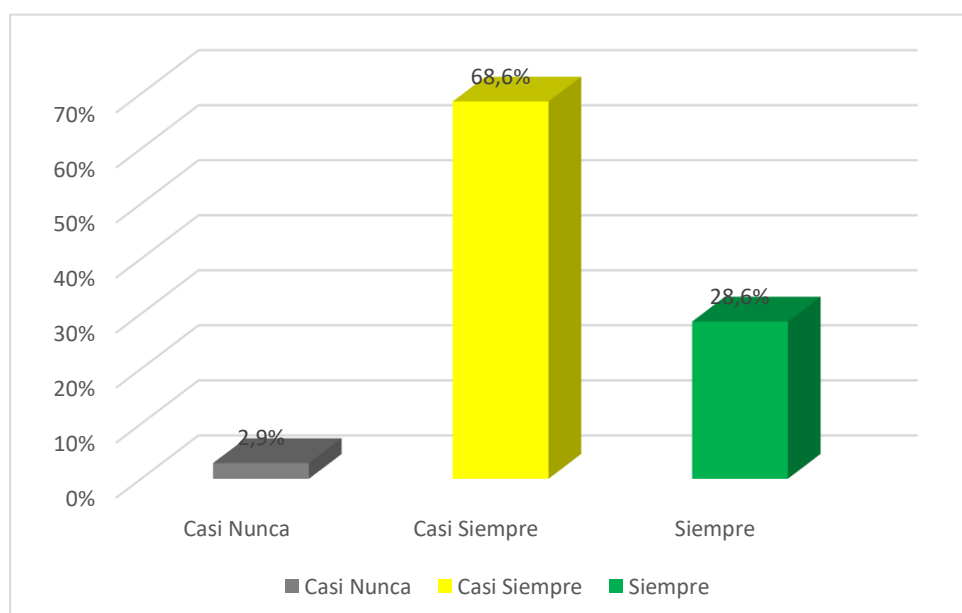
*Los reglamentos crediticios le sugieren analizar y/o evaluar el incumplimiento del pago de su cliente*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi Nunca   | 1          | 2.9%       | 2.9               | 2.9                  |
| Casi Siempre | 24         | 68.6%      | 68.6              | 71.4                 |
| Siempre      | 10         | 28.6%      | 28.6              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 32:**

*Los reglamentos crediticios le sugieren analizar y/o evaluar el incumplimiento del pago de su cliente*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - EL 28.6% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los reglamentos crediticios le sugieren analizar

y/o evaluar el incumplimiento del pago de su cliente. Por otro lado, el 68.6% respondió casi siempre y el 2.9% indico casi nunca.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman analizar y evaluar el incumplimiento del pago de su cliente con el propósito que no haya perdidas en la entidad.

**Tabla 41:**

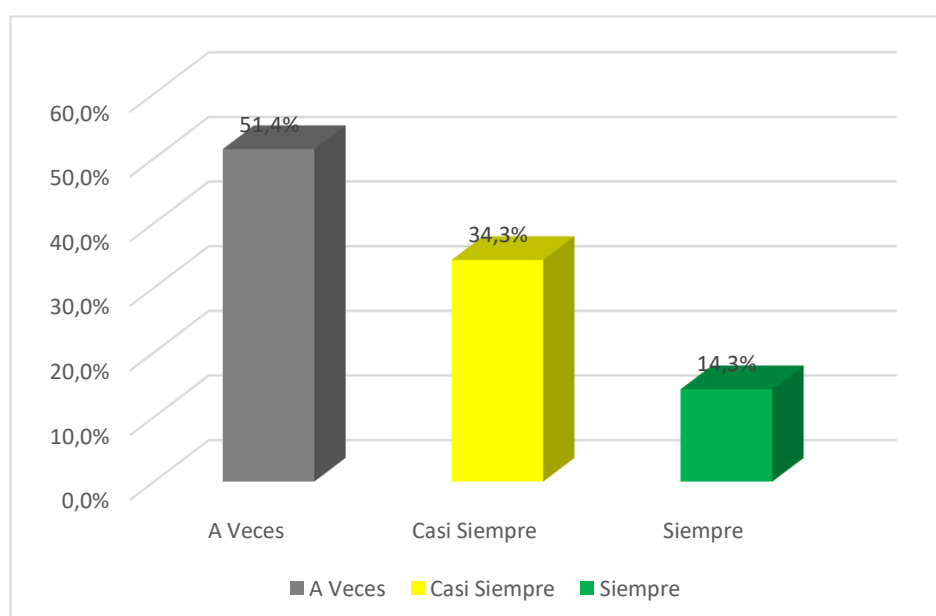
*Los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de ingresos mensuales de sus posibles clientes*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 18         | 51.4%      | 51.4              | 51.4                 |
| Casi Siempre | 12         | 34.3%      | 34.3              | 85.7                 |
| Siempre      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 33:**

*Los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de ingresos mensuales de sus posibles clientes*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 14.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los reglamentos crediticios le sugieren estimar

el nivel de ingresos mensuales de sus posibles clientes. Por otro lado, el 34.3% respondió casi siempre y el 51.4% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que los reglamentos crediticios brindan mayor flexibilidad sobre los ingresos mensuales de sus posibles clientes

**Tabla 42:**

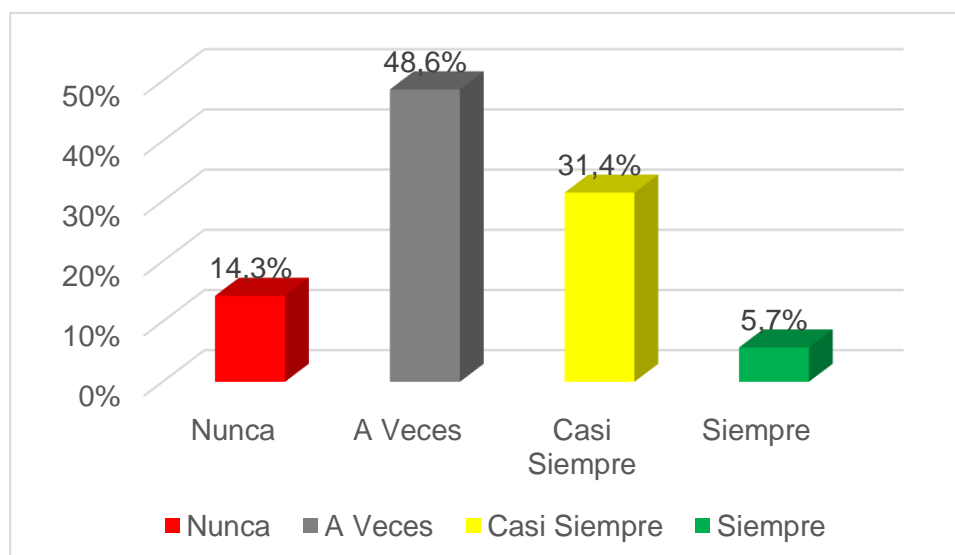
*Los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de gastos o egresos de sus posibles socios*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 5          | 14.3%      | 14.3              | 14.3                 |
| A Veces      | 17         | 48.6%      | 48.6              | 62.9                 |
| Casi Siempre | 11         | 31.4%      | 31.4              | 94.3                 |
| Siempre      | 2          | 5.7%       | 5.7               | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 34:**

*Los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de gastos o egresos de sus posibles socios*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 5.7% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los reglamentos crediticios le sugieren estimar el nivel de gastos o egresos de sus posibles socios. Por otro lado, el

31.4% respondió casi siempre. Además, el 48.6% menciono a veces y el 14.3% indico nunca.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que los reglamentos crediticios de la financiera de sus posibles socios son para el control de la información del nivel de gastos o egresos.

**Tabla 43:**

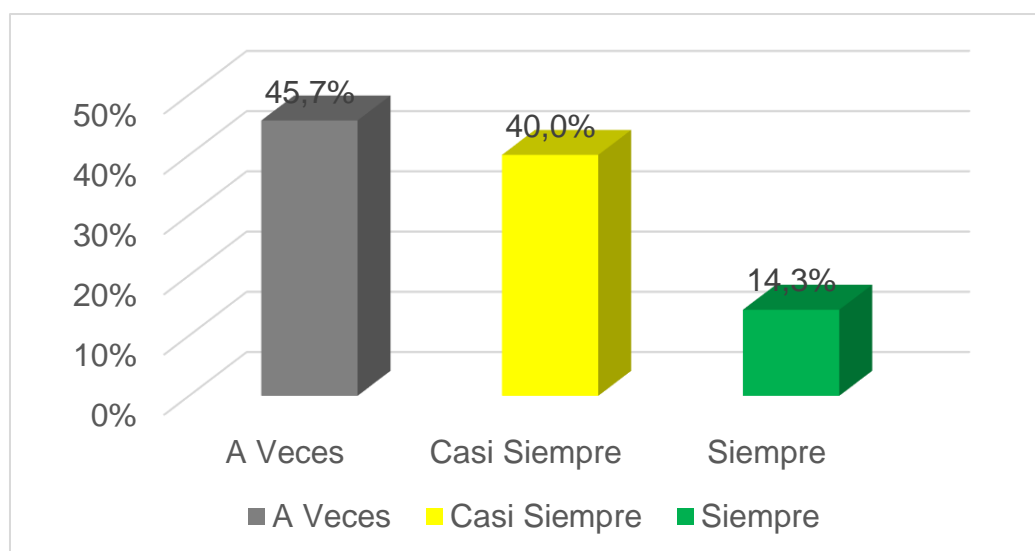
*Los reglamentos crediticios le sugieren determinar y analizar la liquidez financiera de sus clientes*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 16         | 45.7%      | 45.7              | 45.7                 |
| Casi Siempre | 14         | 40.0%      | 40.0              | 85.7                 |
| Siempre      | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 35:**

*Los reglamentos crediticios le sugieren determinar y analizar la liquidez financiera de sus clientes*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 14.3% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los reglamentos crediticios le sugieren determinar y analizar la liquidez financiera de sus clientes. Por otro lado, el 40.0% respondió casi siempre y el 45.7% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que reglamentos crediticios determinan y analizan toda la información financiera de sus clientes.

**Tabla 44:**

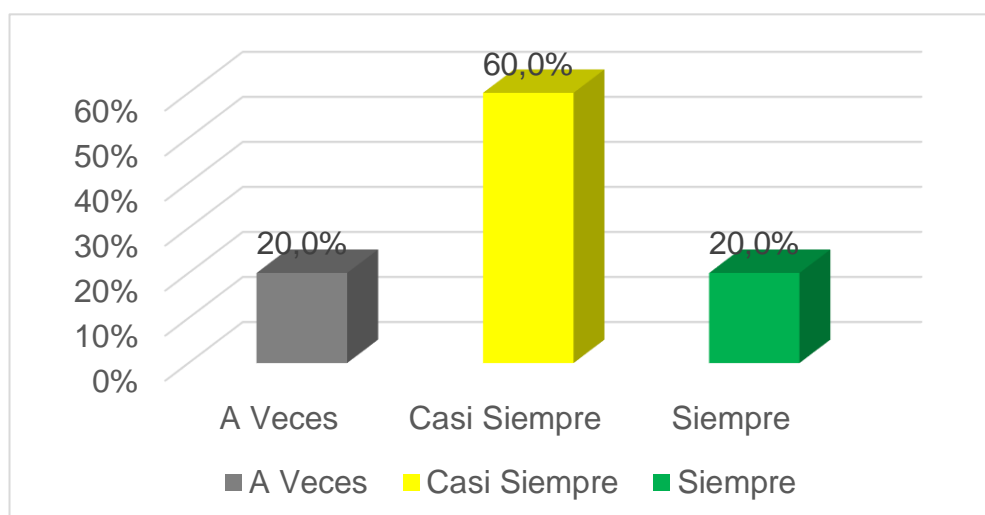
*Considera que al analizar el capital, los activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez de los solicitantes disminuirá el riesgo de crédito*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 7          | 20.0%      | 20.0              | 20.0                 |
| Casi Siempre | 21         | 60.0%      | 60.0              | 80.0                 |
| Siempre      | 7          | 20.0%      | 20.0              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 36:**

*Considera que al analizar el capital, los activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez de los solicitantes disminuirá el riesgo de crédito*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 20.0% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, consideran que al analizar el capital, los activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez de los solicitantes disminuirá el riesgo de crédito. Por otro lado, el 40.0% respondió casi siempre y el 20.0% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores afirman que al analizar el capital, los activos, el manejo corporativo, ingresos y liquidez de los solicitantes disminuirá el riesgo de crédito en la financiera.

**Tabla 45:**

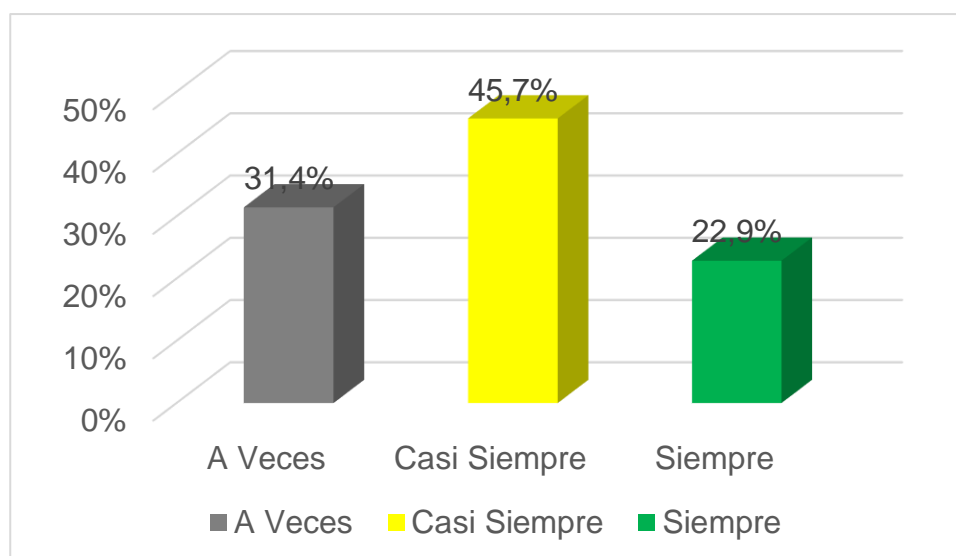
*Los reglamentos crediticios le sugieren calcular el nivel del crecimiento del negocio y de los ingresos de los clientes*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 11         | 31.4%      | 31.4              | 31.4                 |
| Casi Siempre | 16         | 45.7%      | 45.7              | 77.1                 |
| Siempre      | 8          | 22.9%      | 22.9              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 37:**

*Los reglamentos crediticios le sugieren calcular el nivel del crecimiento del negocio y de los ingresos de los clientes*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 22.9% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los reglamentos crediticios le sugieren calcular el nivel del crecimiento del negocio y de los ingresos de los clientes. Por otro lado, el 45.7% respondió casi siempre y el 31.4% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores manifiestan que los reglamentos crediticios sugieren calcular el nivel del crecimiento y los



ingresos de los clientes, con el propósito de dar futuros créditos financieros.

**Tabla 46:**

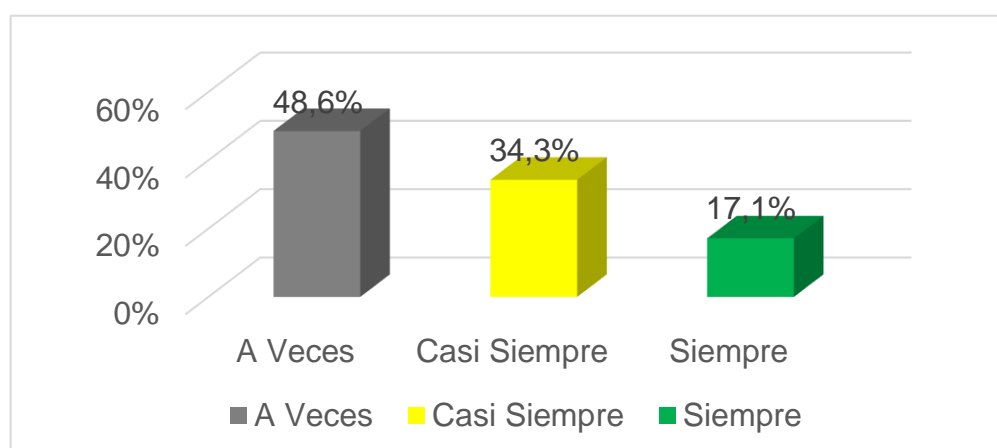
*Los reglamentos crediticios le sugieren tomar en cuenta la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su posible cliente*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 17         | 48.6%      | 48.6              | 48.6                 |
| Casi Siempre | 12         | 34.3%      | 34.3              | 82.9                 |
| Siempre      | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 38:**

*Los reglamentos crediticios le sugieren tomar en cuenta la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su posible cliente*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 17.1% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, los reglamentos crediticios le sugieren tomar en cuenta la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su posible cliente. Por otro lado, el 34.3% respondió casi siempre y el 48.6% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores indican que reglamentos crediticios toman en cuenta la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su posible cliente con el objetivo de otorgar créditos.

**Tabla 47:**

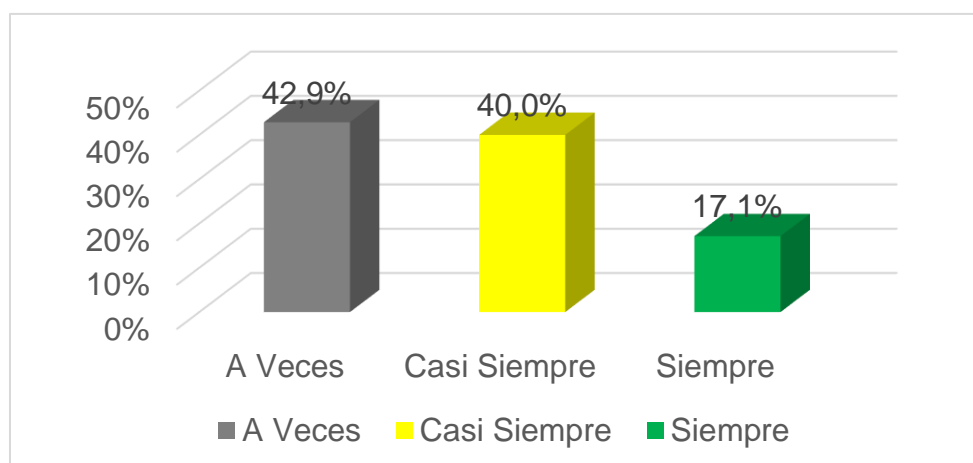
*Las políticas de crédito de la financiera indican que se debe analizar los estados financieros de distintas fechas para mejorar la evaluación de su cliente*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 15         | 42.9%      | 42.9              | 42.9                 |
| Casi Siempre | 14         | 40.0%      | 40.0              | 82.9                 |
| Siempre      | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 39:**

*Las políticas de crédito de la financiera indican que se debe analizar los estados financieros de distintas fechas para mejorar la evaluación de su cliente*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 17.1% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, las políticas de crédito indican que se debe analizar los estados financieros de distintas fechas para mejorar la evaluación de su cliente. Por otro lado, el 40.0% respondió casi siempre y el 42.9% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores menciona que las políticas de crédito de la financiera analizan los estados financieros de distintas fechas para mejorar la evaluación crediticia de su cliente

**Tabla 48:**

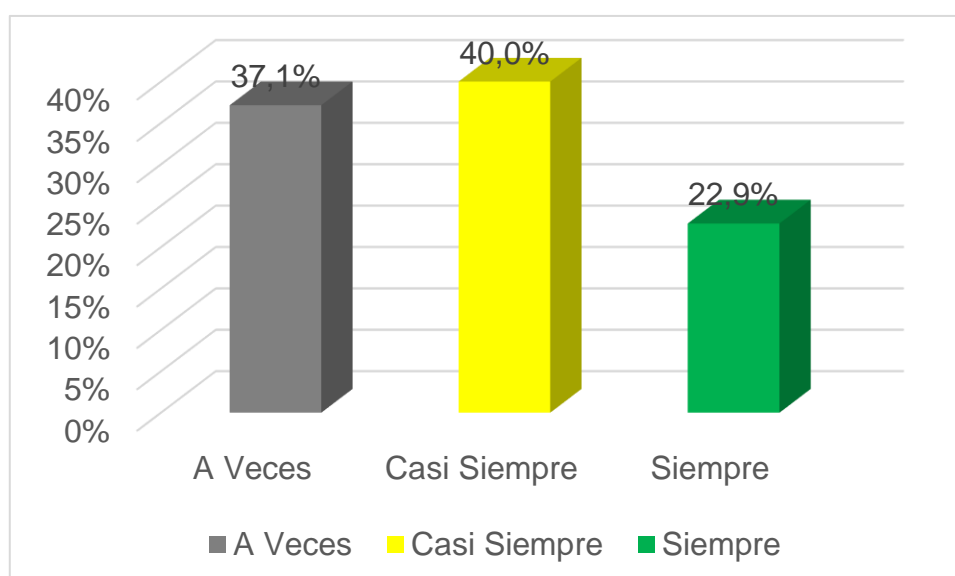
*Las políticas de crédito de la financiera indica que se debe solicitar diversas garantías para otorgar un crédito y disminuir la morosidad*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 13         | 37.1%      | 37.1              | 37.1                 |
| Casi Siempre | 14         | 40.0%      | 40.0              | 77.1                 |
| Siempre      | 8          | 22.9%      | 22.9              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100%       | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 40:**

*Las políticas de crédito de la financiera indica que se debe solicitar diversas garantías para otorgar un crédito y disminuir la morosidad*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 22.9% de los colaboradores afirman que la financiera EDPYME CREDIVISION, las políticas de crédito de la financiera indica que se debe solicitar diversas garantías para otorgar un crédito y disminuir la morosidad. Por otro lado, el 40.0% respondió casi siempre y el 37.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores financiera indica que se debe solicitar diversas garantías para otorgar un crédito y disminuir la morosidad, ya que estas acciones afectan a las utilidades financiera.

**Tabla 49:**

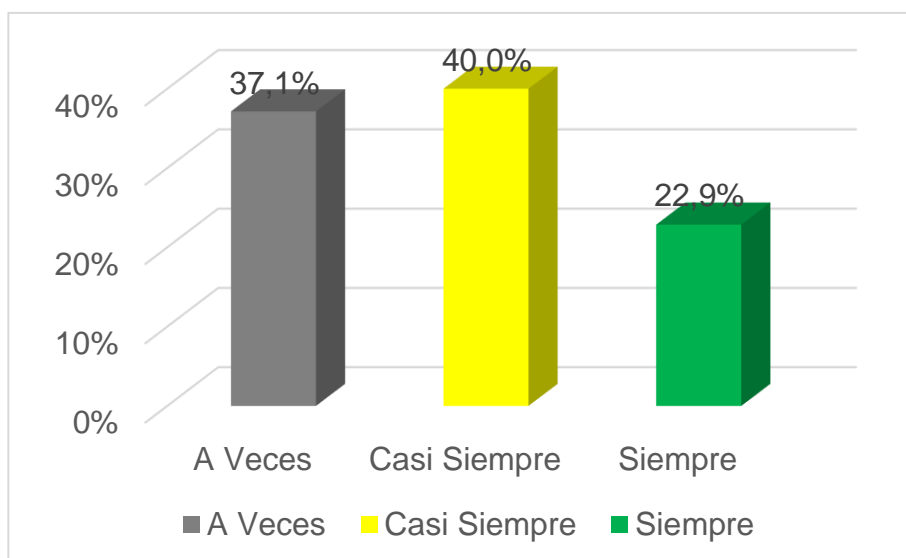
*La financiera establece que al autorizar los créditos el cliente debe firmar un documento de garantía para evitar posibles morosidades en el futuro*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 13         | 37.1%      | 37.1              | 37.1                 |
| Casi Siempre | 14         | 40.0%      | 40.0              | 77.1                 |
| Siempre      | 8          | 22.9%      | 22.9              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 41:**

*La financiera establece que al autorizar los créditos el cliente debe firmar un documento de garantía para evitar posibles morosidades en el futuro*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 22.9% de los colaboradores afirman que establecen que al autorizar los créditos el cliente debe firmar un documento de garantía para evitar posibles morosidades en el futuro. Por otro lado, el 40.0% respondió casi siempre y el 37.1% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores de la financiera mencionaron que, al facultar los créditos, el cliente debe firmar un documento de garantía para evitar morosidades en el futuro.

**Tabla 50:**

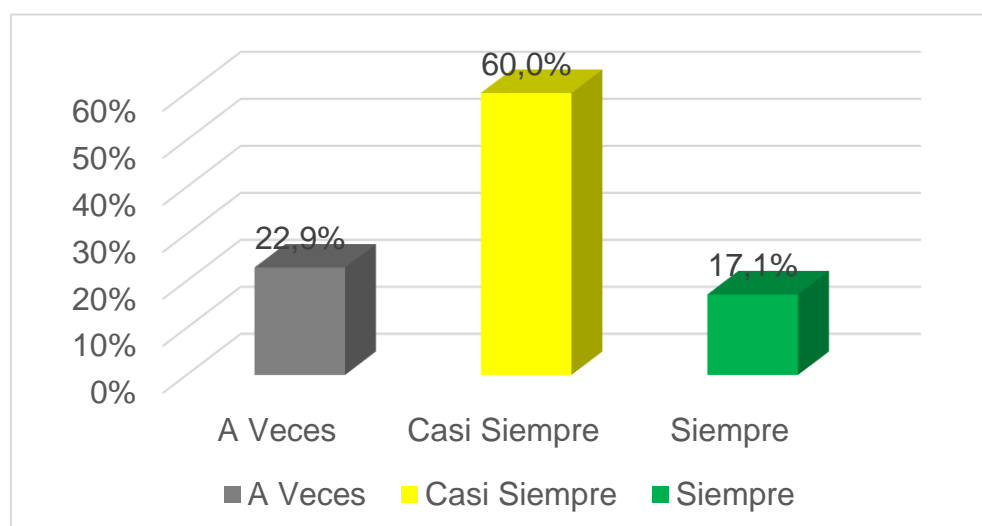
*Usted considera que las garantías cumplen un papel significativo en el otorgamiento de créditos y con ello minimizar posibles endeudamientos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A Veces      | 8          | 22.9%      | 22.9              | 22.9                 |
| Casi Siempre | 21         | 60.0%      | 60.0              | 82.9                 |
| Siempre      | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
| Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 42:**

*Usted considera que las garantías cumplen un papel significativo en el otorgamiento de créditos y con ello minimizar posibles endeudamientos*



Fuente: Elaboración propia.

Análisis. - El 17.1% de los colaboradores consideran que las garantías cumplen un papel significativo en el otorgamiento de créditos y con ello minimizar posibles endeudamientos. Por otro lado, el 60.0% respondió casi siempre y el 22.9% indico a veces.

Comentario: La mayoría de los colaboradores de la financiera consideran que las garantías cumplen un papel importante en el otorgamiento de créditos y con ello minimizar posibles endeudamientos futuros.

**Tabla 51:**

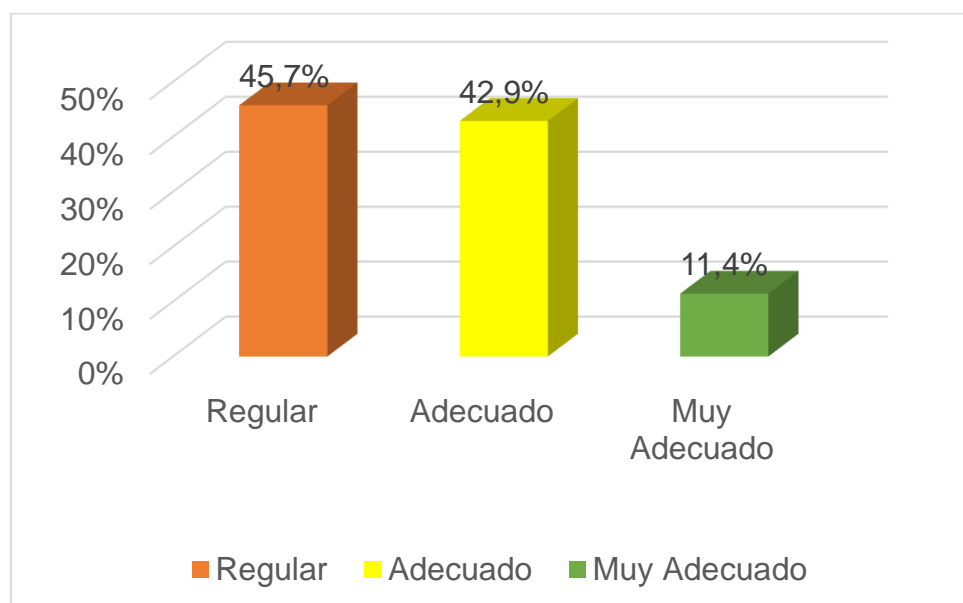
*Frecuencias de la variable cuentas por cobrar incobrables*

|                                |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Cuentas por Cobrar Incobrables | Regular      | 16         | 45.7%      | 45.7              | 45.7                 |
|                                | Adecuado     | 15         | 42.9%      | 42.9              | 88.6                 |
|                                | Muy Adecuado | 4          | 11.4%      | 11.4              | 100.0                |
|                                | Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 43:**

*Frecuencias de la variable cuentas por cobrar incobrables*



Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* El 45.7% (que equivale a 16 colaboradores) manifestó que las cuentas por cobrar incobrables son regulares. Mientras que, el 42.9% (que equivale a 15 colaboradores) expresó que las cuentas por cobrar incobrables son adecuadas. Finalmente, el 11.4% (que equivale a 4

colaboradores) indicaron que las cuentas por cobrar incobrables son muy adecuadas.

*Comentario.* Estos resultados indican que las cuentas por cobrar incobrables en la financiera son regulares, por lo tanto, existen cantidades regulares de clientes que adeudan a la financiera por haber obtenido un crédito u otro servicio.

**Tabla 52:**

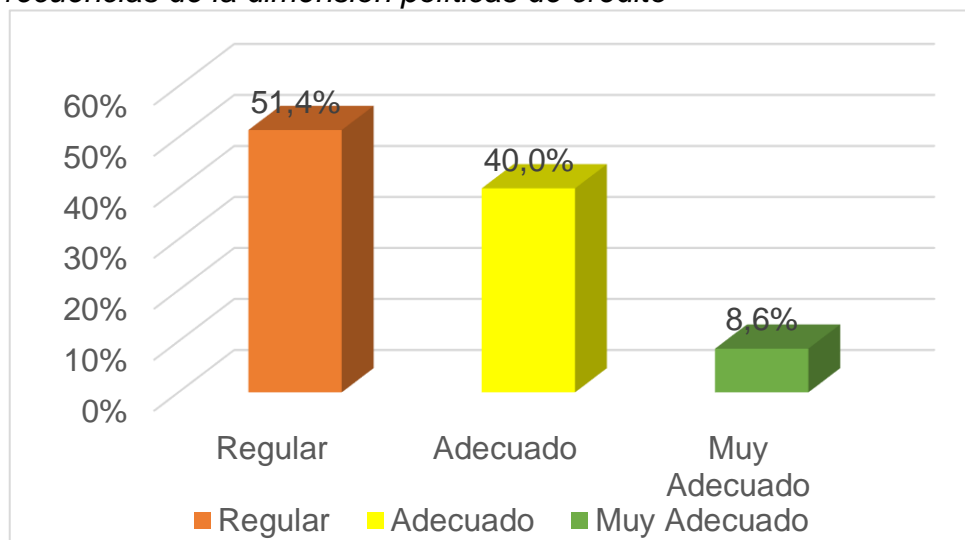
*Frecuencias de la dimensión políticas de crédito*

|                      |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Políticas de Crédito | Regular      | 18         | 51.4%      | 51.4              | 51.4                 |
|                      | Adecuado     | 14         | 40.0%      | 40.0              | 91.4                 |
|                      | Muy Adecuado | 3          | 8.6%       | 8.6               | 100.0                |
|                      | Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 44:**

*Frecuencias de la dimensión políticas de crédito*



Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* El 51.4% (que equivale a 18 colaboradores) manifestó que las Políticas de Crédito son regulares. Mientras que, el 40.0% (que equivale a 14 colaboradores) expresó que las políticas de crédito son adecuadas. Finalmente, el 8.6% (que equivale a 3 colaboradores) indicaron que las Políticas de Crédito son muy adecuadas.

*Comentario.* Estos resultados indican que las cuentas políticas de crédito en la financiera son regulares, por lo tanto, la entidad dispone de lineamientos técnicos regulares que facilita otorgar pagos a un determinado cliente.

**Tabla 53:**

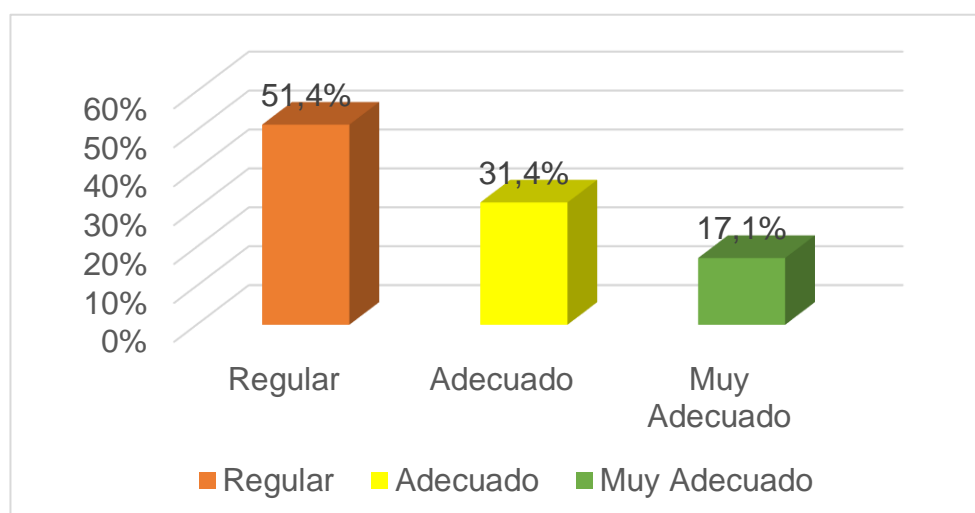
*Frecuencias de la dimensión análisis de crédito*

|                     |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Análisis de Crédito | Regular      | 18         | 51.4%      | 51.4              | 51.4                 |
|                     | Adecuado     | 11         | 31.4%      | 31.4              | 82.9                 |
|                     | Muy Adecuado | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
|                     | Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 45:**

*Frecuencias de la dimensión análisis de crédito*



Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* El 51.4% (que equivale a 18 colaboradores) manifestó que los Análisis de Crédito son regulares en la financiera. Mientras que, el 31.4% (que equivale a 11 colaboradores) expresó que los Análisis de Crédito son adecuadas en la financiera. Finalmente, el 17.1% (que equivale a 6 colaboradores) indicaron que los Análisis de Crédito son muy adecuadas en la financiera.



*Comentario.* Estos resultados indican que los análisis de crédito en la financiera son regulares, por lo tanto, la entidad determina aprobar o negar un préstamo de forma regular, ya que, el acreedor tiene que evaluar la probabilidad que el dinero sea devuelto.

**Tabla 54:**

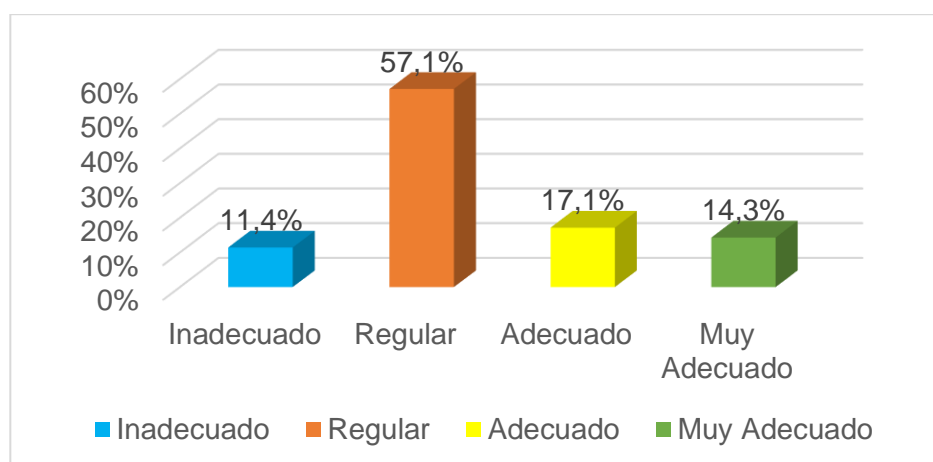
*Frecuencias de la dimensión políticas de cobro*

|                    |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Políticas de Cobro | Inadecuado   | 4          | 11.4%      | 11.4              | 11.4                 |
|                    | Regular      | 20         | 57.1%      | 57.1              | 68.6                 |
|                    | Adecuado     | 6          | 17.1%      | 17.1              | 85.7                 |
|                    | Muy Adecuado | 5          | 14.3%      | 14.3              | 100.0                |
|                    | Total        | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 46:**

*Frecuencias de la dimensión Políticas de Cobro*



Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* El 11.4% (que equivale a 4 colaboradores) manifestó que las Políticas de Cobro son inadecuadas en la financiera. Mientras que, el 57.1% (que equivale a 20 colaboradores) expresó que las Políticas de Cobro son regulares en la financiera. Además, el 17.1% (que equivale a 6 colaboradores) señaló que las Políticas de Cobro son adecuadas en la financiera. Finalmente, el 14.3% (que equivale a 5 colaboradores) indicaron que las Políticas de Cobro son muy adecuadas en la financiera.

*Comentario.* Estos resultados indican que las políticas de crédito en la financiera son regulares, entonces, la entidad sigue los procedimientos establecidos para cobrar los créditos que ha otorgado de forma regular.

**Tabla 55:**

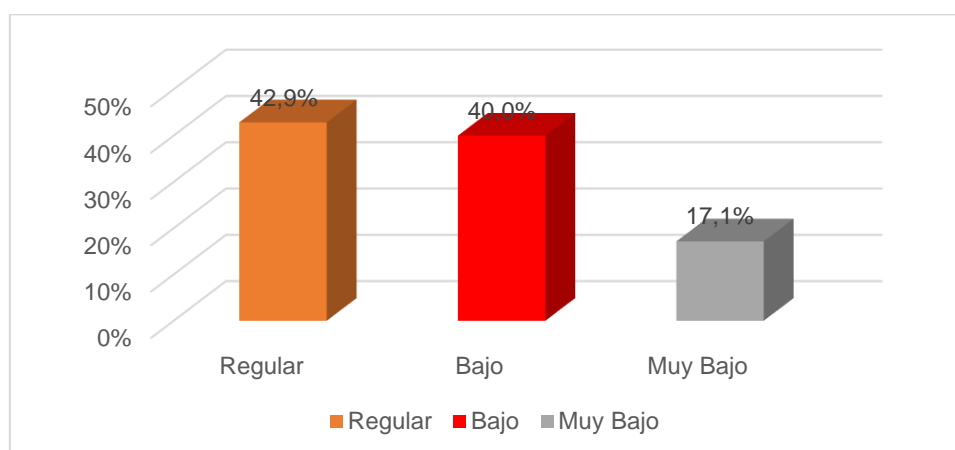
*Frecuencias de la variable riesgo de crédito*

|                   |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Riesgo de Crédito | Regular  | 15         | 42.9%      | 42.9              | 42.9                 |
|                   | Bajo     | 14         | 40.0%      | 40.0              | 82.9                 |
|                   | Muy Bajo | 6          | 17.1%      | 17.1              | 100.0                |
|                   | Total    | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 47:**

*Frecuencias de la variable riesgo de crédito*



Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* El 42.9% (que equivale a 15 colaboradores) manifestó que los Riesgos de Crédito son regulares en la financiera. Mientras que, el 40.0% (que equivale a 14 colaboradores) expresó que los Riesgos de Crédito son bajos en la financiera. Finalmente, el 17.1% (que equivale a 6 colaboradores) indicaron que los Riesgo de Crédito son muy bajos en la financiera.

*Comentario.* Estos resultados indican que el riesgo de crédito en la financiera es regular, entonces, la entidad tiene una posible pérdida regular por el incumplimiento de las obligaciones que incumben las contrapartes.

**Tabla 56:**

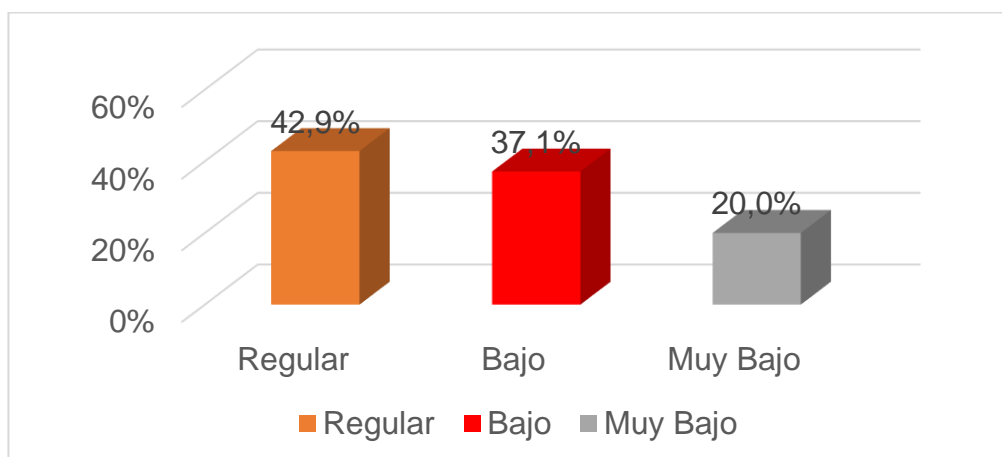
*Frecuencias de la dimensión políticas y control de riesgo*

|                               |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Políticas y Control de Riesgo | Regular  | 15         | 42.9%      | 42.9              | 42.9                 |
|                               | Bajo     | 13         | 37.1%      | 37.1              | 80.0                 |
|                               | Muy Bajo | 7          | 20.0%      | 20.0              | 100.0                |
|                               | Total    | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 48:**

*Frecuencias de la dimensión políticas y control de riesgo*



Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* El 42.9% (que equivale a 15 colaboradores) manifestó que las Políticas y Control de Riesgo son regulares. Mientras que, el 37.1% (que equivale a 13 colaboradores) expresó que las Políticas y Control de Riesgo es bajo. Finalmente, el 20.0% (que equivale a 7 colaboradores) indicaron que las Políticas y Control de Riesgo son muy bajos.

*Comentario.* Estos resultados indican que las políticas y control de riesgo en la financiera son regulares, entonces, la entidad cuenta con procesos y actividades regulares que determinan si se debe conceder un crédito.

**Tabla 57:**

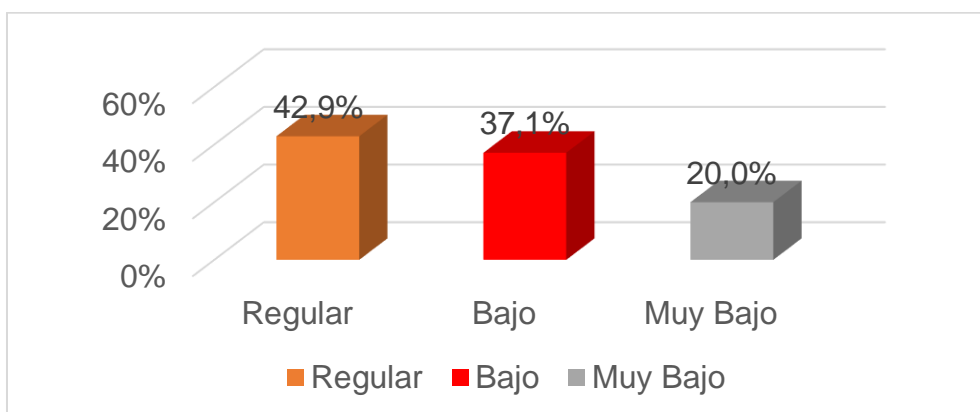
*Frecuencias de la dimensión capacidad de pago*

|                   |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Capacidad de Pago | Regular  | 15         | 42.9%      | 42.9              | 42.9                 |
|                   | Bajo     | 13         | 37.1%      | 37.1              | 80.0                 |
|                   | Muy Bajo | 7          | 20.0%      | 20.0              | 100.0                |
|                   | Total    | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 49:**

*Frecuencias de la dimensión capacidad de pago*



Fuente: Elaboración propia.

Nota. El 42.9% (que equivale a 15 colaboradores) manifestó que la Capacidad de Pago es regular en la financiera. Mientras que, el 37.1% (que equivale a 13 colaboradores) expresó que la Capacidad de Pago es bajo en la financiera. Finalmente, el 20.0% (que equivale a 7 colaboradores) indicaron que la Capacidad de Pago son muy bajos en la financiera.

*Comentario.* Estos resultados indican que la capacidad de pago en la financiera es regular, entonces, la entidad cuenta con la capacidad de pago regular que somete a los clientes acceder a los créditos mediante la garantía para su aprobación.

**Tabla 58:**

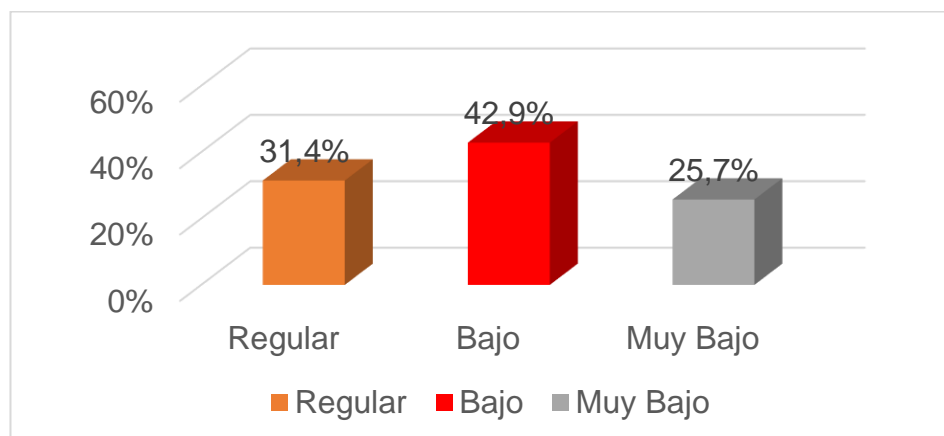
*Frecuencias de la dimensión nivel de garantías*

|                    |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nivel de Garantías | Regular  | 11         | 31.4%      | 31.4              | 31.4                 |
|                    | Bajo     | 15         | 42.9%      | 42.9              | 74.3                 |
|                    | Muy Bajo | 9          | 25.7%      | 25.7              | 100.0                |
|                    | Total    | 35         | 100.0%     | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

**Figura 50:**

*Frecuencias de la dimensión nivel de garantías*



Fuente: Elaboración propia.

Nota. El 31.4% (que equivale a 11 colaboradores) manifestó que el Nivel de Garantías es regular en la financiera. Mientras que, el 42.9% (que equivale a 15 colaboradores) expresó que el Nivel de Garantías es baja en la financiera. Finalmente, el 25.7% (que equivale a 9 colaboradores) indicaron que el Nivel de Garantías son muy bajas en la financiera.

*Comentario.* Estos resultados indican que el nivel de garantías en la financiera es bajo, por lo tanto, la entidad cuenta con medios bajos que respaldan el pago o reembolso de los créditos que se otorgan.

## V. DISCUSIÓN

Después de haber obtenido los resultados, se continua a plantear la discusión que se señala en el objetivo general del estudio que fue: Determinar de qué manera las cuentas por cobrar incobrables se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020. Para ello se procesó los datos en el software SPSS vs 25, cada variable cuenta con 21 ítems, después de realizar la encuesta, se pasó los datos al software en mención, se utilizó la herramienta de prueba de validez de Alfa de Cronbach, y se obtuvo una confiabilidad de 0,942 y 0,944 para las variables cuentas por cobrar incobrables y riesgo de crédito, respectivamente. Un valor alto, que, según Hernández, R. et al. (2014) considera cuanto se acerque más a 1, es aceptable y confiable.

Para la aceptación de la hipótesis general, las cuentas por cobrar incobrables se relacionan significativamente con el riesgo de crédito de la financiera, se utilizó la prueba de Chi Cuadrado y dio un resultado valor de 0.001, entre las variables: cuentas por cobrar incobrables y riesgo de crédito indica una relación significativa.

Las cuentas por cobrar incobrables es la cantidad que un cliente debe pagar a una empresa para recibir bienes o servicios o para obtener crédito. De la misma forma, Larreategui (2020) indicó que en la Cooperativa hay una baja rotación de cuentas por cobrar y un alto promedio de créditos, lo cual ocasiona problemas con el efectivo de la entidad. Asimismo, contribuye Soto (2019), que el nivel riesgo de crédito de la Cooperativa presenta un nivel medio, debido a que el riesgo crediticio expuesto a la cooperativa es alto en términos de riesgo del cliente, flujo de ingresos y valoración de la garantía individual, una asignación de cuentas incobrables se considera de buena calidad, en reconstrucción, morosidad y contingencias. Por otro lado, teniendo como referencia la investigación de Changano (2019), concluye la política de créditos y la política de cobranza influyen en la cartera créditos; además, la refinanciación y la toma de decisiones sobre la deuda influye el nivel de morosidad y la rentabilidad. Así también Rubina, Rubina y Rubina (2017), indicó que las cuentas por cobrar han aumentado, manteniéndose

las deudas vencidas altas. Esto debido a que no cuentan con un manual completo de política crediticia y recuperación crediticia para lograr el objetivo de administrar un conjunto de clientes que lo reconocen como un activo importante para la empresa.

Por otro lado, con la variable riesgo de crédito, se tiene como referencia la investigación de Condo (2017), indico que el riesgo de crédito es alto, significa es probable que el cliente no reembolse el préstamo a la institución porque no se cumplen las condiciones al momento de la emisión del préstamo, lo cual era información incompleta en muchas aplicaciones y no había interés para medir y monitorear los préstamos. Por otra parte, refuerza Llerena (2020), que la aplicación del modelo *Scoring* calificado ni aprobado para beneficiarse de la concesión de créditos. Este es un "alto riesgo" para la gestión de cobros en caso de créditos concedidos. En base a las investigaciones de Rosero (2019), refiere que es muy importante que todas las instituciones financieras seleccionen la herramienta de certificación de perfil de riesgo adecuada para mitigar los riesgos de una manera particular e identificar a las empresas o personas acreditadas. Sin embargo, Arocavaca (2019), estableció los procedimientos crediticios para la documentación de créditos son el análisis de la solicitud, análisis e inspección, evaluación u orden de comité de créditos, registro del desembolso del crédito y desembolso del crédito. De la misma forma, Chancusig (2018), indicó que los riesgos financieros están directamente relacionados con los factores económicos, políticos y sociales de la actividad financiera que realiza una organización cuyos factores externos e internos influyen en su permanencia en el mercado. Igualmente, Chávez (2017), indicó que la cartera vencida incide sobre la liquidez, es decir, la cartera vencida muestra una disminución de la cartera vencida. Además, se concluyó que la cartera de créditos vencidos representó un componente significativo de la cartera total de la cooperativa, situación desfavorable para la cooperativa pues los montos por cartera vencida representan dinero que no se ha recuperado e ingresos que no se están generando, ya que, no devengan intereses.

## **VI. CONCLUSIÓN**

1. Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar incobrables y riesgo de crédito en la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020, para la aceptación de la hipótesis general del tema de investigación se utilizó la prueba de Chi Cuadrado con valor de sig. 0.001.
2. Existe relación significativa entre las políticas de crédito y riesgo de crédito en la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020. Para la aceptación de la hipótesis específica 01, del tema de investigación se utilizó la prueba de Chi Cuadrado con valor de sig. 0.000.
3. Se identificó que existe relación significativa entre los análisis de crédito y riesgo de crédito en la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020. Para la aceptación de la hipótesis específica 02, del tema de investigación se utilizó la prueba de Chi Cuadrado con valor de sig. 0.018.
4. Se identificó que existe relación significativa entre las políticas de cobro y riesgo de crédito en la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020. Para la aceptación de la hipótesis específica 03, del tema de investigación se utilizó la prueba de Chi Cuadrado con valor de sig. 0.001.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La cooperativa deberá mejorar los riesgos de evaluación crediticia, debido a que representa un importante riesgo alto de riesgos crediticios, esto con el fin de mejorar el riesgo de crédito y de esta forma la entidad siga su desarrollo económico.
2. La cooperativa debe mejorar su capacidad de pago, la evaluación de los niveles de ingresos y documentación para garantizar una evaluación adecuada de los flujos de ingresos de los miembros. Esto ayudará a optimizar las capacidades de los clientes. Esta es una oportunidad para prestar atención al pago del crédito.
3. La cooperativa debe mejorar y requerir garantías físicas para préstamos del monto considerado, porque estos préstamos requieren mayor soporte y cobertura, para recuperar los préstamos en caso de incumplimiento.
4. La cooperativa deberá hacer cumplir las políticas de cobro, dado que influye en el riesgo de crédito, es por ello que, deben fortificar sus procesos de evaluación crediticia y respetar las políticas establecidas por la entidad.

## VIII. REFERENCIAS

- Albella, S., & Hernández, G. (2017). La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. *Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV)*.
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (04 de enero - julio de 2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista Espacios*, Vol. 4(27), 30 - 38.
- Arocavaca, V. (2019). *Modelo de gestión de riesgos crediticios para el adecuado proceso de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda. 2017*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba - Ecuador.
- Chancusig, M. (2018). *La gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután" Ltda*. Universidad Tecnológica "Indoamérica", Ambato - Ecuador.
- Changano, A. (2019). *La Morosidad de la Cartera y su influencia en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales de la PNP "Crnl. Humberto Flores Hidalgo"*. Universidad Peruana de las Américas, Lima - Perú.
- Chávez, J. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores 25 de Abril"*. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Condo, G. (2017). *Riesgo de crédito en la cartera de colocaciones de la Institución financiera Credinka - Agencia San Sebastián - Cusco, 2017*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Díaz, M., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del Sistema Bancario Venezolano 2008 - 2015. *Revista Científica Ciencias Humanas*(37), 20 - 40.
- González, E., & Sanabria, S. (2017). Management of accounts receivable and their effects on liquidity in the faculty of a private university, Lima, period 2010-2015. . *Universidad Peruana Unión*.

- Guzmán, C., Murillo, C., & Pineda, P. (2018). Riesgo crediticio en las entidades financieras del sector bancario de la ciudad de Medellín en los años 2015-2016-2017. *Revista CIES. Centro de Investigaciones*, 9(1).
- Hernandez, R., Fernández, C., & Bautista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Larreategui, E. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019*. UNiversidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú.
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (enero - junio de 2018). Credit Risk Analysis, Credit Scoring Model Proposal. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1).
- Llerena, A. (2020). *Modelo de gestión de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediambato Limitada*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Morales, J., & Villavicencio, E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1 - 11.
- Morales, K., & Carhuancha, I. (abril - junio de 2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Artículo Científico*, 4(2), 21 - 40.
- Ñaupas, H. et al. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de tesis* (Cuarta edición ed.). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Pardo, O. (2020). Credit Risk Profile for a Cooperative in Villavicencio from a Logit Model T1. *Revista Universidad y Empresa*, 22(38), 2145 - 4558.
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2019). Management of accounts receivable and liquidity in the nor east adventista educational association, 2020. *Revista Balances de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 10(7).
- Rosero, E. (2019). *La gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 Zona 3 del Ecuador y su impacto en los indicadores financieros*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador.
- Rubina, R., Rubina, R., & Rubina, R. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales e incobrables y su incidencia en el procedimiento de*

- créditos y cobranza del año 2016 de la empresa comercializadora de productos de salud bucal, ubicada en Ate. Universidad Peruana de las Americas, Lima - Perú.*
- Salas, J. (2017). *Cuentas incobrables y la rentabilidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de San Juan de Miraflores, 2017.* Universidad César Vallejo, Lima - Perú.
- Soto, Y. (2019). *Riesgo de Crédito y Tratamiento de las Cuentas Incobrables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Peú - Inka Ltda. Sicuani Período 2018.* Universidad Andina del Cusco, Cusco - Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). *Glosario de términos e indicadores financieros.*
- Vázquez, D., Limón, A., & García, A. (setiembre - diciembre de 2019). Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no financieras. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 12(36), 93 - 102.
- Vela, S., & Caro, A. (noviembre de 2015). Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega.*

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA   |  |   |  |                          |   |   |
|--|--|---|--|--------------------------|---|---|
| Título: Cuentas por Cobrar Incobrables y Riesgo de Crédito en la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta, periodo 2020  |  |   |  |                          |   |   |
| Autor:   |  |   |  |                          |   |   |
| PROBLEMA   | OBJETIVO   | HIPÓTESIS   | VARIABLES E INDICADORES                      |                          |   |   |
| Problema General   | Objetivo General   | Hipótesis General   | Variable 1 a) Cuentas por Cobrar Incobrables |                          |   |   |
| ¿De qué manera las cuentas por cobrar incobrables se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020? | Determinar qué manera las cuentas por cobrar incobrables se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 | Las cuentas por cobrar incobrables se relacionan significativamente con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 | DIMENSIONES                                  | INDICADORES              | CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ITEMS   | CRITERIO DE MEDICIÓN  |
|  |  |   | Políticas de crédito                         | - Plazos de crédito      | 1. Las políticas de crédito que otorga la financiera se encuentran determinados y/o establecidos en los manuales crediticios<br>2. Las políticas de crédito que otorga la financiera suelen ser evaluadas y analizadas previamente por los colaboradores<br>3. Las políticas de crédito son generalmente a corto plazo y se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva<br>4. Los plazos de crédito que otorga la financiera están acorde a la capacidad de pago de los clientes y establecidos mediante un acuerdo interno<br>5. Considera que una adecuada y actualizada política y gestión de crédito reduce o previene futuras cuentas incobrables | 1= Nunca<br>2= Casi nunca.<br>3= A veces<br>4= Casi siempre<br>5= Siempre |
|  |  |   |  | - Condiciones de crédito | 6. Se establece por escrito y de manera verbal las condiciones previstas de las políticas de crédito a los clientes deudores<br>7. Se establecen y aplican condiciones previsibles para   |   |

|  |  |  |                     |                          |   |  |
|--|--|--|---------------------|--------------------------|---|--|
|  |  |  |                     |                          | <p>estimar los recursos con los que pudiese contar el cliente deudor</p> <p>8. Se otorgan políticas de créditos en la medida que no afecten directamente a la liquidez de la financiera</p> <p>9. A los clientes que se atrasan o dejan de pagar usualmente se evita otorgarles nuevas condiciones de créditos</p>  |  |
|  |  |  | Análisis de crédito | - Información crediticia | <p>10. Se utiliza el análisis de crédito para la información de los clientes, obtenida por los analistas para otorgar créditos</p> <p>11. La información obtenida del análisis de crédito por los analistas de venta es relevante para la financiera</p> <p>12. En la financiera se toma en cuenta la información de los créditos reestructurados y vencidos de los clientes deudores</p>               |  |
|  |  |  |                     | - Capacidad de pago      | <p>13. Usted considera que las financieras que realizan previamente el análisis de crédito tienen menos dificultades en su capacidad de pago</p> <p>14. En la financiera se realiza una evaluación y análisis de crédito y riesgos de cobro para todos los créditos otorgados.</p> <p>15. Cada analista hace una evaluación y análisis de crédito en las cuentas incobrables por créditos otorgados</p> |  |

|  |  |  |  |                           |   |  |
|--|--|--|--|---------------------------|---|--|
|  |  |  |  | - Historial de pago       | <p>16. Los analistas determinan y evalúan los días de atraso que tuvo en su historial crediticio su cliente</p> <p>17. Los analistas supervisan y hacen seguimiento constante a la antigüedad y al historial de pago de sus clientes</p>  |  |
|  |  |  | Políticas de cobro                     | - Estrategias de cobranza | <p>18. Para realizar la cobranza se toma en cuenta el historial de pago del posible del deudor</p> <p>19. La financiera maneja estrategias de políticas de cobro en las cobranzas de efectivos</p>  |  |
|  |  |  |  | - Métodos de cobro        | <p>20. Los métodos de política de cobro que maneja la financiera brindan resultados positivos</p> <p>21. La financiera cuenta con política de cobranza consistente, actualizada y reglamentada en los manuales</p>  |  |
| <b>Problemas Específicos</b>   | <b>Objetivos Específicos</b>   | <b>Hipótesis Específicas</b>   | <b>Variable 2 b) Riesgo de crédito</b> |                           |   |  |
| ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020? | Conocer de qué manera las políticas de crédito se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 | Existe una relación significativa entre las políticas de crédito y el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 | <b>Políticas y control de riesgo</b>   | - Evaluación de riesgos   | <p>1. Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la empresa para sus clientes</p> <p>2. Considera que se debe realizar reportes de Cobranzas por antigüedad de Saldos</p> <p>3. Los analistas analizan y/o evalúan el incumplimiento del pago de su cliente</p> |  |
|  |  |  |  | - Actividad de control    | <p>4. Los analistas evalúan y realizan seguimiento permanentemente al incumplimiento del pago de su cliente</p> <p>5. Existe medios de pago para la cobranza que haya implementado la financiera para</p>   |  |

|   |   |  |                          |                             |   |  |
|---|---|--|--------------------------|-----------------------------|---|--|
|   |   |  |                          |                             | <p>sus clientes</p> <p>6. Considera que las políticas de cobranza que aplica la financiera son las adecuadas</p>  |  |
|   |   |  |                          | - Supervisión y seguimiento | <p>7. Considera importante aplicar ratios de rotación de cuentas por cobrar para una buena gestión de cobranza</p> <p>8. Considera importante aplicar los ratios de periodo promedio de cobranza para una buena gestión de cobranza</p>   |  |
| ¿De qué manera el análisis de crédito se relaciona con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020? | Identificar de qué manera el análisis de crédito se relaciona con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 | . Existe una relación significativa entre el análisis de crédito y el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 | <b>Capacidad de pago</b> | - Récord de pago            | <p>9. Los analistas estiman el nivel de ingresos mensuales de sus posibles socios</p> <p>10. Los analistas estiman el nivel de gastos o egresos de sus posibles socios</p> <p>11. Los analistas determinan y analizan la liquidez financiera de sus clientes</p>  |  |
|   |   |  |                          | - Flujo de ingresos         | <p>12. Los analistas determinan y analizan la liquidez financiera de sus clientes</p> <p>13. Considera que al analizar el capital, los activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez de los solicitantes disminuirá el riesgo de crédito</p> <p>14. Usted calcula el nivel del crecimiento del negocio y de los ingresos de los clientes</p> <p>15. Usted toma en cuenta la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su posible cliente</p> |  |
|   |   |  |                          | - Temporalidad de negocio   | <p>16. Usted evalúa y calcula el nivel del crecimiento del negocio y de los ingresos de los clientes para determinar la capacidad de pago</p> <p>17. Usted toma en cuenta la</p>  |  |



|  |  |  |                           |                        |   |  |
|--|--|--|---------------------------|------------------------|---|--|
|  |  |  |                           |                        | antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su cliente previamente para evitar morosidad  |  |
| ¿De qué manera las políticas de cobro se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020? | Identificar de qué manera las políticas de cobro se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 | Existe una relación significativa entre las políticas de cobro y el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020 | <b>Nivel de garantías</b> | - Garantías reales     | 18. Las políticas de crédito de la financiera indican que se debe analizar los estados financieros de distintas fechas para mejorar la evaluación de su cliente<br>19. Las políticas de crédito de la financiera indica que se debe solicitar diversas garantías para otorgar un crédito y disminuir la morosidad |  |
|  |  |  |                           | - Garantías personales | 20. La financiera establece que al autorizar los créditos el cliente debe firmar un documento de garantía para evitar posibles morosidades en el futuro<br>21. Usted considera que las garantías cumplen un papel significativo en el otorgamiento de créditos y con ello minimizar posibles endeudamientos       |  |

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de la Variable

| VARIABLES DE ESTUDIO                           | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                          | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN   |
|--|---|---|--------------------------------------|--|--|
| <b>V.1.<br/>Cuentas por cobrar incobrables</b> | Morales & Villavicencio (2018), manifestó que “son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios” (p.17).  | Son las cuentas por cobrar vencidas que se tienen al final de un ejercicio y las cuales no han sido canceladas por incumplimiento de los clientes.                        | <b>Políticas de crédito</b>          | - Plazos de crédito<br>- Condiciones de crédito                                  | 1= Nunca<br>2= Casi nunca<br>3= A veces<br>4= Casi siempre<br>5= Siempre |
|  |   |   | <b>Análisis de crédito</b>           | - Información crediticia<br>- Capacidad de pago<br>- Historial de pago           |  |
|  |   |   | <b>Políticas de cobro</b>            | - Estrategias de cobranza<br>- Métodos de cobro                                  |  |
| <b>V.2.<br/>Riesgo de crédito</b>              | Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores. (Artículo 2°- Resolución S.B.S. N° 14353 | Posible pérdida que asume una financiera como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. | <b>Políticas y control de riesgo</b> | - Evaluación de riesgos<br>- Actividad de control<br>- Supervisión y seguimiento | 1= Nunca<br>2= Casi nunca<br>3= A veces<br>4= Casi siempre<br>5= Siempre |
|  |   |   | <b>Capacidad de pago</b>             | - Récord de pago<br>- Flujo de ingresos<br>- Temporalidad de negocio             |  |
|  |   |   | <b>Nivel de garantías</b>            | - Garantías reales<br>- Garantías personales                                     |  |

### Anexo 3. Validaciones del Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: *Gallegos Montalvo, Hugo*  
I.2. Especialidad del Validador: *Asistente en Contabilidad con mención en Auditoría*  
I.3. Cargo e Institución donde labora: *Docente - Universidad Autónoma del Perú*  
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
I.5. Autor del instrumento: Guerra Ojeda, Darinka

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES            | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| CLARIDAD               | Esta formulado con lenguaje apropiado   |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| OBJETIVIDAD            | Esta expresado de manera coherente y lógica   |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| PERTINENCIA            | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| ACTUALIDAD             | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables  |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| ORGANIZACIÓN           | Comprende los aspectos en calidad y claridad.   |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| SUFICIENCIA            | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| INTENCIONALIDAD        | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación  |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| CONSISTENCIA           | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| COHERENCIA             | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento         |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| METODOLOGÍA            | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |                     |                   |                 | 65%                    |                      |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN |   |                     |                   |                 | 65%                    |                      |

##### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Aplicable*

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

65%

Lima, 16 de Junio de 2021

Firma de experto informante

DNI: *07817994*

Teléfono:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: CUENTAS POR COBRAR INCOBRABLES

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1      | ✓          |                            |              |
| Item 2      | ✓          |                            |              |
| Item 3      | ✓          |                            |              |
| Item 4      | ✓          |                            |              |
| Item 5      | ✓          |                            |              |
| Item 6      | ✓          |                            |              |
| Item 7      | ✓          |                            |              |
| Item 8      | ✓          |                            |              |
| Item 9      | ✓          |                            |              |
| Item 10     | ✓          |                            |              |
| Item 11     | ✓          |                            |              |
| Item 12     | ✓          |                            |              |
| Item 13     | ✓          |                            |              |
| Item 14     | ✓          |                            |              |
| Item 15     | ✓          |                            |              |
| Item 16     | ✓          |                            |              |
| Item 17     | ✓          |                            |              |
| Item 18     | ✓          |                            |              |
| Item 19     | ✓          |                            |              |
| Item 20     | ✓          |                            |              |
| Item 21     | ✓          |                            |              |

Variable 2: RIESGO DE CRÉDITO

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1      | ✓          |                            |              |
| Item 2      | ✓          |                            |              |
| Item 3      | ✓          |                            |              |
| Item 4      | ✓          |                            |              |
| Item 5      | ✓          |                            |              |
| Item 6      | ✓          |                            |              |
| Item 7      | ✓          |                            |              |
| Item 8      | ✓          |                            |              |
| Item 9      | ✓          |                            |              |
| Item 10     | ✓          |                            |              |
| Item 11     | ✓          |                            |              |
| Item 12     | ✓          |                            |              |
| Item 13     | ✓          |                            |              |
| Item 14     | ✓          |                            |              |
| Item 15     | ✓          |                            |              |
| Item 16     | ✓          |                            |              |
| Item 17     | ✓          |                            |              |
| Item 18     | ✓          |                            |              |
| Item 19     | ✓          |                            |              |
| Item 20     | ✓          |                            |              |
| Item 21     | ✓          |                            |              |

Lima, 16 de Junio de 2021

Firma de experto informante

DNI: 07817994

Teléfono:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: *DE LA CRUZ MONTAÑA, DAVID*  
I.2. Especialidad del Validador: *MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA - CPC*  
I.3. Cargo e Institución donde labora: *OTP- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ*  
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
I.5. Autor del instrumento: Guerra Ojeda, Darinka

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES            | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| CLARIDAD               | Esta formulado con lenguaje apropiado   |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| OBJETIVIDAD            | Esta expresado de manera coherente y lógica   |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| PERTINENCIA            | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| ACTUALIDAD             | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables  |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| ORGANIZACIÓN           | Comprende los aspectos en calidad y claridad.   |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| SUFICIENCIA            | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| INTENCIONALIDAD        | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación  |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| CONSISTENCIA           | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| COHERENCIA             | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento         |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| METODOLOGÍA            | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |                     |                   |                 | 70                     |                      |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN |   |                     |                   |                 | 70                     |                      |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70 %

Lima, 16 de Junio de 2021

*David De la Cruz Montaña*  
DNI 16438146

Firma de experto informante

DNI: *16438146*

Teléfono:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

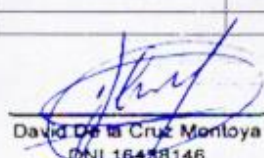
Variable 1: CUENTAS POR COBRAR INCOBRABLES

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1      | ✓          |                            |              |
| Item 2      | ✓          |                            |              |
| Item 3      | ✓          |                            |              |
| Item 4      | ✓          |                            |              |
| Item 5      | ✓          |                            |              |
| Item 6      | ✓          |                            |              |
| Item 7      | ✓          |                            |              |
| Item 8      | ✓          |                            |              |
| Item 9      | ✓          |                            |              |
| Item 10     | ✓          |                            |              |
| Item 11     | ✓          |                            |              |
| Item 12     | ✓          |                            |              |
| Item 13     | ✓          |                            |              |
| Item 14     | ✓          |                            |              |
| Item 15     | ✓          |                            |              |
| Item 16     | ✓          |                            |              |
| Item 17     | ✓          |                            |              |
| Item 18     | ✓          |                            |              |
| Item 19     | ✓          |                            |              |
| Item 20     | ✓          |                            |              |
| Item 21     | ✓          |                            |              |

Variable 2: RIESGO DE CRÉDITO

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1      | ✓          |                            |              |
| Item 2      | ✓          |                            |              |
| Item 3      | ✓          |                            |              |
| Item 4      | ✓          |                            |              |
| Item 5      | ✓          |                            |              |
| Item 6      | ✓          |                            |              |
| Item 7      | ✓          |                            |              |
| Item 8      | ✓          |                            |              |
| Item 9      | ✓          |                            |              |
| Item 10     | ✓          |                            |              |
| Item 11     | ✓          |                            |              |
| Item 12     | ✓          |                            |              |
| Item 13     | ✓          |                            |              |
| Item 14     | ✓          |                            |              |
| Item 15     | ✓          |                            |              |
| Item 16     | ✓          |                            |              |
| Item 17     | ✓          |                            |              |
| Item 18     | ✓          |                            |              |
| Item 19     | ✓          |                            |              |
| Item 20     | ✓          |                            |              |
| Item 21     | ✓          |                            |              |

Lima, 16 de Junio de 2021

  
David De la Cruz Montoya  
DNI 16438146

Firma de experto informante

DNI: 16438146

Teléfono:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: *Zavaketa Orsefoso, Lorenzo*  
I.2. Especialidad del Validador: *Maestro en Contabilidad con mención en Finanzas*  
I.3. Cargo e Institución donde labora: *Docente - Universidad Autónoma del Perú*  
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
I.5. Autor del instrumento: Guerra Ojeda, Darinka

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES            | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| CLARIDAD               | Esta formulado con lenguaje apropiado   |                     |                   | 60              |                        |                      |
| OBJETIVIDAD            | Esta expresado de manera coherente y lógica   |                     |                   | 60              |                        |                      |
| PERTINENCIA            | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |                     |                   | 60              |                        |                      |
| ACTUALIDAD             | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables  |                     |                   | 60              |                        |                      |
| ORGANIZACIÓN           | Comprende los aspectos en calidad y claridad.   |                     |                   | 60              |                        |                      |
| SUFICIENCIA            | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                     |                   | 60              |                        |                      |
| INTENCIONALIDAD        | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación  |                     |                   | 60              |                        |                      |
| CONSISTENCIA           | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                     |                   | 60              |                        |                      |
| COHERENCIA             | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento         |                     |                   | 60              |                        |                      |
| METODOLOGÍA            | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |                     |                   | 60              |                        |                      |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN |   |                     |                   | 60              |                        |                      |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 16 de Junio de 2021

60%

*Román Z. Zavaketa*

Firma de experto informante

DNI: 17959732

Teléfono:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: CUENTAS POR COBRAR INCOBRABLES

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1      | ✓          |                            |              |
| Item 2      | ✓          |                            |              |
| Item 3      | ✓          |                            |              |
| Item 4      | ✓          |                            |              |
| Item 5      | ✓          |                            |              |
| Item 6      | ✓          |                            |              |
| Item 7      | ✓          |                            |              |
| Item 8      | ✓          |                            |              |
| Item 9      | ✓          |                            |              |
| Item 10     | ✓          |                            |              |
| Item 11     | ✓          |                            |              |
| Item 12     | ✓          |                            |              |
| Item 13     | ✓          |                            |              |
| Item 14     | ✓          |                            |              |
| Item 15     | ✓          |                            |              |
| Item 16     | ✓          |                            |              |
| Item 17     | ✓          |                            |              |
| Item 18     | ✓          |                            |              |
| Item 19     | ✓          |                            |              |
| Item 20     | ✓          |                            |              |
| Item 21     | ✓          |                            |              |

Variable 2: RIESGO DE CRÉDITO

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1      | ✓          |                            |              |
| Item 2      | ✓          |                            |              |
| Item 3      | ✓          |                            |              |
| Item 4      | ✓          |                            |              |
| Item 5      | ✓          |                            |              |
| Item 6      | ✓          |                            |              |
| Item 7      | ✓          |                            |              |
| Item 8      | ✓          |                            |              |
| Item 9      | ✓          |                            |              |
| Item 10     | ✓          |                            |              |
| Item 11     | ✓          |                            |              |
| Item 12     | ✓          |                            |              |
| Item 13     | ✓          |                            |              |
| Item 14     | ✓          |                            |              |
| Item 15     | ✓          |                            |              |
| Item 16     | ✓          |                            |              |
| Item 17     | ✓          |                            |              |
| Item 18     | ✓          |                            |              |
| Item 19     | ✓          |                            |              |
| Item 20     | ✓          |                            |              |
| Item 21     | ✓          |                            |              |

Lima, 16 de Junio de 2021

Firma de experto informante

DNI: 17959732

Teléfono:





## Anexo 4. Autorización de la Empresa

Yo, **YAN GUILLERMO ACUÑA OBREGON**, identificado con DNI N° **41521649**, como Administrador de la Agencia Anta de la Institución **Financiera EDPYME CREDIVISION S.A.** con R.U.C N° **20429417865**, domiciliada en Jr. Jaquijahuana N° 322 Izcuchaca – Anta.

**AUTORIZO** el uso de la información siguiente:

- Data de expedientes vigentes
- Data de expedientes castigados
- Data de clientes vencidos
- Data de créditos judicializados
- Data de créditos reprogramados
- Data de créditos normales
- Data de seguimiento de compromisos.

A la señorita **DARINKA GUERRA OJEDA**, Identificada con DNI N° **70243894**, bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación (tesis); considerando que:

- Puede mencionar el nombre de la empresa ( x );
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa ( ).

Lima, 10 de Mayo del 2021.

  
**EDPYME CREDIVISION S.A.**  
Agencia Anta  
Yan Guillermo Acuña Obregon  
Firma y sello del Representante legal o  
directivo de la empresa  
Fecha: 10-05-21  
DNI: 41521649

Yo *Darinka Guerra Ojeda* bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad declaro que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto ser sometido al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

  
Firma estudiante / Bachiller  
Fecha: 10-05-21  
DNI: 70243894

## Anexo 5. Base de Datos en Excel

### Variable Cuentas por Cobrar Incobrables

| ENCUESTADO | Cuentas por Cobrar Incobrables |    |    |    |    |    |    |    |    |                     |     |     |     |     |     |     |     |                    |     |     |     | Variable 1 |         |         | Total<br>Variable 1 |
|------------|--------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------|-----|-----|-----|------------|---------|---------|---------------------|
|            | Políticas de crédito           |    |    |    |    |    |    |    |    | Análisis de crédito |     |     |     |     |     |     |     | Políticas de cobro |     |     |     | TOTAL D    | TOTAL D | TOTAL D |                     |
|            | p1                             | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10                 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18                | p19 | p20 | p21 | 1.1.       | 1.2     | 1.3     |                     |
| 1          | 5                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5                  | 5   | 4   | 4   | 37         | 32      | 18      | 87                  |
| 2          | 5                              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                  | 5   | 5   | 5   | 45         | 40      | 20      | 105                 |
| 3          | 5                              | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4                   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                  | 4   | 3   | 5   | 37         | 38      | 17      | 92                  |
| 4          | 3                              | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5                   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4                  | 5   | 4   | 4   | 35         | 35      | 17      | 87                  |
| 5          | 4                              | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5                   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2                  | 4   | 3   | 2   | 35         | 34      | 11      | 80                  |
| 6          | 4                              | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4                   | 5   | 3   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3                  | 5   | 4   | 4   | 40         | 33      | 16      | 89                  |
| 7          | 3                              | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4                   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 4   | 3   | 32         | 32      | 14      | 78                  |
| 8          | 5                              | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4                  | 3   | 3   | 4   | 34         | 32      | 14      | 80                  |
| 9          | 3                              | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5                   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4                  | 5   | 4   | 4   | 35         | 35      | 17      | 87                  |
| 10         | 4                              | 2  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5                   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2                  | 4   | 3   | 2   | 35         | 34      | 11      | 80                  |
| 11         | 4                              | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4                   | 5   | 3   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3                  | 5   | 4   | 4   | 40         | 33      | 16      | 89                  |
| 12         | 3                              | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4                   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 4   | 3   | 32         | 32      | 14      | 78                  |
| 13         | 5                              | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4                  | 3   | 3   | 4   | 34         | 32      | 14      | 80                  |
| 14         | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 28         | 25      | 12      | 65                  |
| 15         | 3                              | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 3   | 29         | 29      | 13      | 71                  |
| 16         | 3                              | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2                  | 3   | 3   | 2   | 29         | 27      | 10      | 66                  |
| 17         | 3                              | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 3   | 32         | 27      | 13      | 72                  |
| 18         | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 27         | 26      | 12      | 65                  |
| 19         | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 28         | 25      | 12      | 65                  |
| 20         | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 28         | 25      | 12      | 65                  |
| 21         | 3                              | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 3   | 29         | 29      | 13      | 71                  |
| 22         | 3                              | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2                  | 3   | 3   | 2   | 29         | 27      | 10      | 66                  |
| 23         | 3                              | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 3   | 32         | 27      | 13      | 72                  |
| 24         | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 27         | 26      | 12      | 65                  |
| 25         | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 28         | 25      | 12      | 65                  |
| 26         | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 28         | 25      | 12      | 65                  |
| 27         | 3                              | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 3   | 29         | 29      | 13      | 71                  |
| 28         | 3                              | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2                  | 3   | 3   | 2   | 29         | 27      | 10      | 66                  |
| 29         | 3                              | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 3   | 32         | 27      | 13      | 72                  |
| 30         | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 27         | 26      | 12      | 65                  |
| 31         | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 28         | 25      | 12      | 65                  |
| 32         | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 3   | 28         | 25      | 12      | 65                  |
| 33         | 3                              | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 3   | 29         | 29      | 13      | 71                  |
| 34         | 3                              | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4                   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2                  | 3   | 3   | 2   | 29         | 27      | 10      | 66                  |
| 35         | 3                              | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3                   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 3   | 32         | 27      | 13      | 72                  |

## Variable Riesgo de crédito






















| ENCUESTADO | STADO | Riesgo de crédito             |    |    |    |    |    |    |    |                   |     |     |     |     |     |     |     |     |                    |     |     |     | Variable 2      |                |                | Total<br>Variable 2 |
|------------|-------|-------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------|-----|-----|-----|-----------------|----------------|----------------|---------------------|
|            |       | Políticas y control de riesgo |    |    |    |    |    |    |    | Capacidad de pago |     |     |     |     |     |     |     |     | Nivel de garantías |     |     |     | TOTAL D<br>2.1. | TOTAL D<br>2.2 | TOTAL D<br>2.3 |                     |
|            |       | p1                            | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9                | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18                | p19 | p20 | p21 |                 |                |                |                     |
| 1          | 4     | 4                             | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4                 | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5                  | 5   | 4   | 33  | 35              | 18             | 86             |                     |
| 2          | 5     | 4                             | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                 | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3                  | 4   | 3   | 32  | 40              | 15             | 87             |                     |
| 3          | 5     | 5                             | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3                 | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 36  | 31              | 16             | 83             |                     |
| 4          | 5     | 4                             | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                  | 5   | 5   | 38  | 43              | 20             | 101            |                     |
| 5          | 5     | 5                             | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5                 | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5                  | 5   | 5   | 37  | 42              | 19             | 98             |                     |
| 6          | 5     | 5                             | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5                 | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                  | 5   | 4   | 37  | 40              | 19             | 96             |                     |
| 7          | 4     | 3                             | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5                 | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5                  | 5   | 4   | 33  | 37              | 19             | 89             |                     |
| 8          | 5     | 5                             | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3                 | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3                  | 3   | 5   | 34  | 37              | 15             | 86             |                     |
| 9          | 4     | 5                             | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3                 | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5                  | 4   | 5   | 33  | 35              | 18             | 86             |                     |
| 10         | 3     | 4                             | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3                 | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 33  | 37              | 16             | 86             |                     |
| 11         | 5     | 5                             | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                  | 5   | 5   | 40  | 41              | 20             | 101            |                     |
| 12         | 3     | 5                             | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4                  | 5   | 4   | 32  | 39              | 17             | 88             |                     |
| 13         | 5     | 5                             | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5                 | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5                  | 5   | 5   | 37  | 41              | 20             | 98             |                     |
| 14         | 4     | 4                             | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 3   | 4   | 27  | 30              | 13             | 70             |                     |
| 15         | 3     | 4                             | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4                  | 3   | 4   | 27  | 29              | 14             | 70             |                     |
| 16         | 3     | 3                             | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 27  | 30              | 12             | 69             |                     |
| 17         | 4     | 4                             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 32  | 33              | 16             | 81             |                     |
| 18         | 3     | 4                             | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 26  | 30              | 13             | 69             |                     |
| 19         | 4     | 4                             | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4                 | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 30  | 32              | 16             | 78             |                     |
| 20         | 4     | 4                             | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 3   | 4   | 27  | 30              | 13             | 70             |                     |
| 21         | 3     | 4                             | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4                  | 3   | 4   | 27  | 29              | 14             | 70             |                     |
| 22         | 3     | 3                             | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 27  | 30              | 12             | 69             |                     |
| 23         | 4     | 4                             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 32  | 33              | 16             | 81             |                     |
| 24         | 3     | 4                             | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 26  | 30              | 13             | 69             |                     |
| 25         | 4     | 4                             | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4                 | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 30  | 32              | 16             | 78             |                     |
| 26         | 4     | 4                             | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 3   | 4   | 27  | 30              | 13             | 70             |                     |
| 27         | 3     | 4                             | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4                  | 3   | 4   | 27  | 29              | 14             | 70             |                     |
| 28         | 3     | 3                             | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 27  | 30              | 12             | 69             |                     |
| 29         | 4     | 4                             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 32  | 33              | 16             | 81             |                     |
| 30         | 3     | 4                             | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3                  | 4   | 3   | 26  | 30              | 13             | 69             |                     |
| 31         | 4     | 4                             | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4                 | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 30  | 32              | 16             | 78             |                     |
| 32         | 4     | 4                             | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3                  | 3   | 4   | 27  | 30              | 13             | 70             |                     |
| 33         | 3     | 4                             | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4                  | 3   | 4   | 27  | 29              | 14             | 70             |                     |
| 34         | 3     | 3                             | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3                  | 3   | 3   | 27  | 30              | 12             | 69             |                     |
| 35         | 4     | 4                             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                  | 4   | 4   | 32  | 33              | 16             | 81             |                     |

## Anexo 6. Base de Datos en SPSS Versión 25

## Variable Cuentas por Cobrar Incobrables

[illegible]

# Variable Riesgo de crédito

|    |  RDC<br>_1 |  RDC<br>_2 |  RDC<br>_3 |  RDC<br>_4 |  RDC<br>_5 |  RDC<br>_6 |  RDC<br>_7 |  RDC<br>_8 |  RDC<br>_9 |  RDC<br>_10 |  RDC<br>_11 |  RDC<br>_12 |  RDC<br>_13 |  RDC<br>_14 |  RDC<br>_15 |  RDC<br>_16 |  RDC<br>_17 |  RDC<br>_18 |  RDC<br>_19 |  RDC<br>_20 |  RDC<br>_21 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 2  | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  |
| 3  | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5  | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 6  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 7  | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 8  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  |
| 9  | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 4   | 4   | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 10 | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 12 | 3   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 13 | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 14 | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 15 | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 16 | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 17 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 18 | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 19 | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20 | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 21 | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 22 | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 23 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 24 | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |